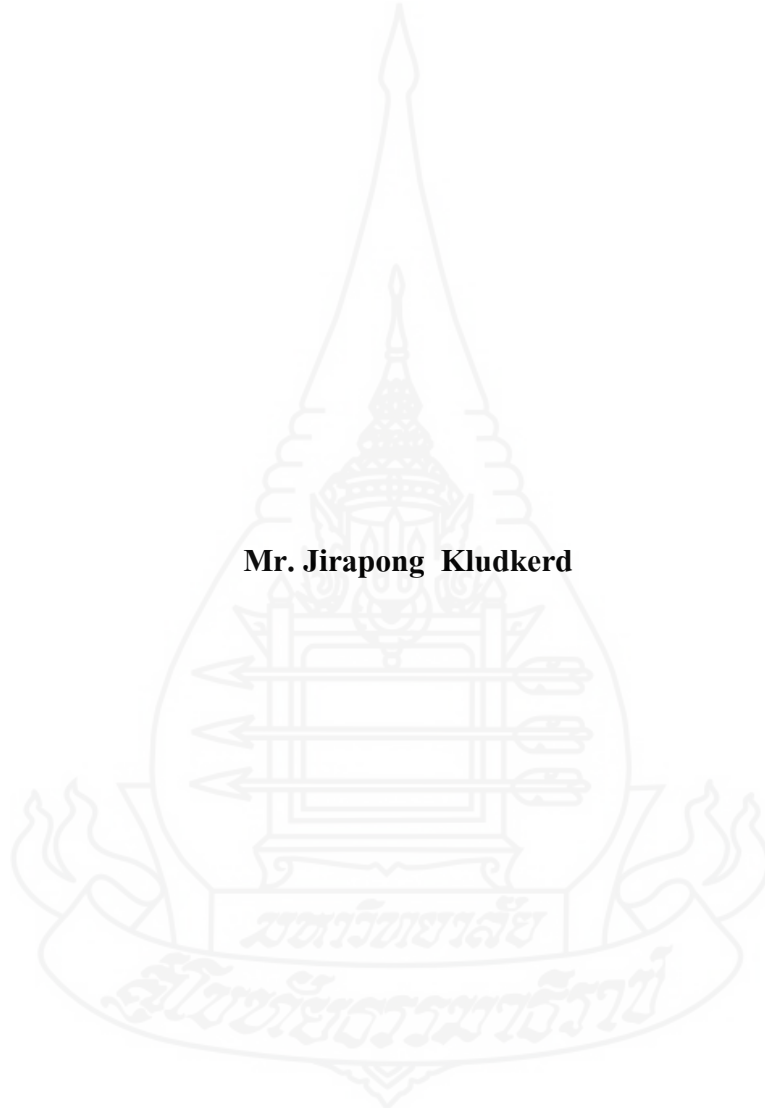


**Forms of Communication Used by Program Production
Personnel at Thai Television Channel 3**

Mr. Jirapong Kludkerd



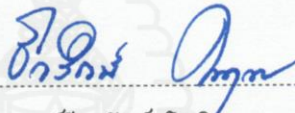
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Communication Arts
School of Communication Arts
Sukhothai Thammathirat Open University

2012

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ รูปแบบการสื่อสารของฝ้ายผลิตรายการ สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสี
ช่อง 3
ชื่อและนามสกุล นายจิรพงศ์ กลัดเกิด
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ธีรารักษ์ โปธิสุวรรณ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2556

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



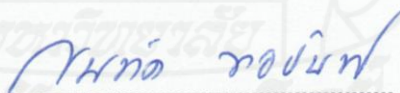
(รองศาสตราจารย์ธีรารักษ์ โปธิสุวรรณ)

ประธานกรรมการ



(รองศาสตราจารย์พรสิทธิ์ พัฒนานุรักษ์)

กรรมการ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สันตัต ทองรินทร์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชานิเทศศาสตร์

ชื่อการศึกษา **คั่นคว้ออิสระ** รูปแบบการสื่อสารของฝ่ายผลิตรายการ สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3
ผู้ศึกษา นายจิรพงศ์ กลัดเกิด รหัสนักศึกษา 2541500043 **ปริญญา** นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ธีรารักษ์ โพธิสุวรรณ ปีการศึกษา 2555

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) รูปแบบการสื่อสารของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 และ 2) อุปสรรคในการสื่อสารของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ศึกษาเป็นพนักงานฝ่ายผลิตรายการของสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 จำนวน 174 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบการสื่อสารของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 มีลักษณะเป็นการสื่อสารในระนาบเดียวกันมากที่สุด และรองลงมาเป็นการสื่อสารตามสัญลักษณ์ ได้แก่ การสื่อสารแบบวงจรรายการ 2) อุปสรรคในการสื่อสารของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการ สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ด้านผู้ส่งสารพบว่า มีการสื่อสารแบบสองทางน้อย แจ้งข่าวสารช้า และขาดความชัดเจน ด้านสารพบว่า เนื้อหาไม่ครบถ้วนและเปลี่ยนแปลงบ่อยรวมทั้งยากต่อการรับรู้ ด้านสื่อพบว่า มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ส่งและผู้รับสารน้อย ผู้ส่งสารขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์การสื่อสาร และขาดอุปกรณ์สื่อสาร ด้านผู้รับสารพบว่า ความสามารถในการรับสารแตกต่างกัน มีความกระตือรือร้น ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และการสื่อสารตอบกลับไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะ พบว่า ผู้ส่งสารต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงาน เพิ่มความเร็วในการแจ้งข่าวสาร รับฟังความคิดเห็น ระบุปัญหาของงานร่วมกัน ด้านสาร ควรมีการประชุมเนื้อหาก่อนการปฏิบัติงาน เนื้อหาสารควรเข้าใจง่าย ตรงประเด็น กระชับ ชัดเจนและเนื้อหาสารควรส่งถึงผู้รับผิดชอบงาน โดยตรงไม่ต้องส่งผ่านคนกลาง ด้านสื่อควรใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการสื่อสาร ควรมีหมายเลขโทรศัพท์หรือช่องทางการติดต่อระหว่างกัน มีการใช้เอกสารที่เป็นลายลักษณ์ ด้านผู้รับสารควรมีการแสดงความคิดเห็นเพื่อสร้างสรรค์ผลงาน มีการประชุมแก้ไขเพื่อปรับปรุงงาน ผู้รับสารควรมีวิธีเลือกการสื่อสารที่เหมาะสมกับตัวเองและมีการฝึกอบรมทั้งในด้านความรู้และการปฏิบัติงานให้ตรงตามความต้องการของผู้บริหาร

คำสำคัญ รูปแบบการสื่อสาร ฝ่ายผลิตรายการสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3

Independent Study title: Forms of Communication Used by Program Production Personnel at Thai Television Channel 3

Author: Mr. Jirapong Kludkerd; **ID:** 2541500043;

Degree: Master of Communication Arts; **Independent Study advisor:** Theerarux Photisuwan, Associate Professor; **Academic year:** 2012

Abstract

The objectives of this research were to study: 1) forms of communication used by program production personnel at Thai Television Channel 3; and 2) obstacles to communication faced by program production personnel at Thai Television Channel 3.

This was a survey research. The sample population, chosen through purposive sampling, consisted of 174 people who worked at the program production department of Thai Television Channel 3. Data were collected using a questionnaire and analyzed using frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results showed that: 1) Most of the communication by program production personnel at Thai Television Channel 3 was horizontal communication, followed by sign-mediated communication (verbal communication). 2) The obstacles to communication, from the point of view of the sender, were lack of two-way communication, lateness in announcing news, and lack of clarity. From the point of view of the message, the obstacles were incompleteness of content, frequent changes in content, and difficulty in acknowledging. From the point of view of media, obstacles were scarcity of channels for communication between senders and receivers, lack of understanding about communications equipment, and lack of communications equipment. Obstacles from the point of view of recipients were differing ability to receive messages; and insufficient enthusiasm, understanding and feedback. 3) Recommendations were to give senders greater knowledge and understanding about the work, to have senders distribute news more quickly, and to make them listen to opinions and information about work problems. In terms of the messages, meetings should be held about program content before work begins; messages should be concise, clear, to-the-point and easy to understand; and messages should be sent directly to the responsible party, not through an intermediary. As for the media, more communications technology should be employed; everyone should have a phone number or way of contacting others; and more written communication should be used. Receivers should express their opinions to contribute to work creativity; should organize meetings to improve work; should have a method of choosing which form of communication is most suitable; and should be given training on knowledge and practical work that meets the needs of the managers.

Keywords: Communication form, Thai Television Channel 3, TV program producer

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ดีด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ ธีรารักษ์ โปธิสุวรรณ อาจารย์ประจำสาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้คำแนะนำ เพื่อให้รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระมีความสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อวสันต์ คุณแม่สุภาพ พี่ชายและน้องสาวที่แสนดี ที่คอยเป็นกำลังใจให้ในการศึกษาครั้งนี้และขอขอบคุณ สุจิรา วิเชียรรัตน์ ที่เป็นกำลังใจ แรงผลักดันและคอยช่วยเหลือในทุก ๆ ด้านตลอดมา

ขอขอบคุณ คุณสำเร็จ ชุมแก้ว ผู้จัดการแผนกแสง ที่คอยสนับสนุนด้านการศึกษาและคอยจัดเวรไม่ให้ตรงกับเวลาเรียน พร้อมกับขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ ฝ่ายผลิตรายการที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชานิติศาสตร์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ในทุก ๆ ด้านของการศึกษา รวมถึงคุณวรรณภา นิ่มอ่อน และเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ นักศึกษา มสธ. รุ่น 8 และทุกๆ รุ่นของสาขาวิชานิติศาสตร์ที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการศึกษาให้กันตลอดมา

จิรพงศ์ กัดเกิด

สิงหาคม 2556

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาคำวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร.....	6
ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร.....	21
ลักษณะทางประชากร.....	33
สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3.....	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	45
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	45
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	47

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป.....	48
ตอนที่ 2 รูปแบบการสื่อสารภายในฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์ สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3.....	52
ตอนที่ 3 อุปสรรคการสื่อสารและข้อเสนอแนะของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการ โทรทัศน์ สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3.....	59
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	66
สรุปการวิจัย.....	66
อภิปรายผล.....	69
ข้อเสนอแนะ.....	71
บรรณานุกรม.....	73
ภาคผนวก.....	78
ก ประวัติสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3.....	79
ข แบบสอบถาม.....	87
ประวัติผู้ศึกษา.....	93



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 การเปรียบเทียบการสื่อสารที่เป็นการใช้ถ้อยคำและการเขียน.....	26
ตารางที่ 2.2 การเปรียบเทียบผลของการบิดเบือนการสื่อสารที่เกิดจากช่องทางการติดต่อสื่อสารในแต่ละระดับ.....	30
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของประชากร.....	48
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของประชากร.....	49
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาสูงสุดของประชากร.....	49
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานฝ่ายผลิตรายการจำแนกตามแผนกของประชากร.....	50
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของประชากร.....	51
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 ทางด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารตามช่องทางเดินของสาร.....	52
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 ทางด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง.....	53
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 ทางด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน.....	54
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 ทางด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในระนาบเดียวกัน.....	55
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 ทางด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารข้ามสายงาน.....	56
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 ทางด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารตามสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร.....	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายผลิต รายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 ทางด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับ รูปแบบการสื่อสารแบบวีจันภาษา.....	57
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายผลิต รายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 ทางด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับ รูปแบบการสื่อสารแบบอวีจันภาษา.....	58
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายผลิต รายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 ทางด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับ ภาพรวมของรูปแบบการสื่อสาร.....	59



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ภาพที่ 2.1 แบบจำลอง SMCR ของ Berlo.....	11
ภาพที่ 2.2 แบบจำลองเชิงวงกลมของ Schramm.....	12
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างองค์การของสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3.....	37
ภาพที่ 2.4 โครงสร้างของฝ่ายผลิตรายการสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3.....	39



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การติดต่อสื่อสารเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ในชีวิตประจำวัน และใช้ในการทำงาน เพื่อให้ผู้อื่นได้ทราบถึงความรู้สึกนึกคิดและความต้องการของตน รวมทั้งเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความเข้าใจซึ่งกันและกัน โดยผ่านทางลายลักษณ์อักษร การแสดงออกทางสีหน้า ท่าทางต่างๆ ซึ่งมีรูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกันเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสารถึงผู้รับสารเกิดความเข้าใจอย่างถูกต้องและตรงกัน (วิรัช ลภีรัตนกุล 2549) การสื่อสารที่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการนั้นหมายถึงการสื่อสารที่เกิดขึ้นนั้นมีประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้ามถ้าการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพผู้ส่งสารต้องการสื่อข้อมูลอย่างหนึ่ง แต่ผู้รับสารไม่เข้าใจหรือแปลความหมายของข้อมูลไม่ถูกต้อง จะส่งผลให้เกิดความเข้าใจไม่ถูกต้อง การสื่อสารนั้นก็ไม่มีบรรลุวัตถุประสงค์

การสื่อสารภายในองค์กรถือเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ผู้บริหารนำมาใช้ในการสื่อสารกับพนักงานเพื่อการประสานงาน ทำความเข้าใจ หรือบอกเล่าเรื่องราวต่างๆ ในการทำงานแก่พนักงานทุกคนในองค์กร แม้ว่าภายในองค์กรจะถูกแบ่งย่อยหลายฝ่ายก็ตาม ข่าวสารจะเข้ามาด้วยสื่อต่างๆ มากมายในแต่ละวัน และข่าวสารที่ถูกสื่อออกไปนั้นจะมีความเข้มของข้อมูลที่แตกต่างกัน จึงต้องมีการเลือกใช้สื่อให้เหมาะสมกับข่าวสาร เพื่อไม่ให้เกิดความสูญเปล่า (เพ็ญญา วัฒนเจษฎากุล 2551)

สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. เป็นสถานีโทรทัศน์ ที่มีโครงสร้างองค์กร โดยแบ่งงานออกเป็น 18 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายผลิตรายการ ฝ่ายข่าว ฝ่ายรายการ ฝ่ายออกอากาศ ฝ่ายศิลปกรรม ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายเทคนิคโทรทัศน์ ฝ่ายไฟฟ้ากำลัง ฝ่ายแผนงานและวิชาการ ฝ่ายวิทยุกระจายเสียง ฝ่ายธุรการ ฝ่ายบุคคล ฝ่ายบัญชี ฝ่ายการเงิน ฝ่ายโฆษณา ฝ่ายการตลาดและฝ่ายประชาสัมพันธ์ ซึ่งแต่ละฝ่ายจะมีหน้าที่ในการรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ฝ่ายผลิตรายการเป็นหนึ่งใน 18 ฝ่าย ที่ประกอบไปด้วย 13 แผนก ได้แก่ แผนกผลิตรายการ แผนกทีมงานละคร แผนกทีมงานโต๊ะข่าวบันเทิง แผนกทีมงานสี่สັນบันเทิง แผนกพิธีกร แผนกกำกับเวที แผนกประสานงาน แผนกละครและภาพยนตร์ แผนกสร้างสรรค์ แผนกทีมงานครอบครัวข่าวบันเทิงแผนกกล้อง แผนกเสียง แผนกแสง ซึ่งแต่ละแผนกจะมีหน้าที่หลักในการ ผลิตรายการต่าง ๆ เช่น รายการข่าว ละคร เกมโชว์ บันเทิง รวมทั้งการถ่ายทอดสดพระราชพิธีต่าง ๆ เพื่อออกอากาศให้ผู้ชมได้รับชม โดยมุ่งเน้นให้รายการที่ผลิตออกมานั้นออกอากาศได้ตามเวลาที่กำหนดรายการมีคุณภาพเป็นที่

ชื่นชอบของผู้ชม ทั้งด้านของภาพ เสียง สี และแสง ไม่เกิดปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ขณะออกอากาศ การปฏิบัติงานบุคลากร ต้องมีการติดต่อสื่อสารกันทุกระดับทั้งภายในและภายนอกฝ่าย เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ แต่ในบางครั้งปัญหาที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จะส่งผลทำให้การปฏิบัติงานในการผลิตรายการนั้น ไม่ได้ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของงานที่ตั้งไว้ คุณภาพของงานในการผลิตรายการต่ำกว่ามาตรฐาน งานไม่สำเร็จตามกำหนด หรือถ้าร้ายแรงที่สุด คือไม่สามารถผลิตรายการได้ทันเวลาทำให้ไม่มีรายการออกอากาศ เสียค่าใช้จ่ายในการผลิตรายการ เสียเวลาเพื่อแก้ไขรายการที่ผลิตออกมาให้มีคุณภาพและสามารถออกอากาศได้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความนิยมของผู้ชมรายการโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ทำให้ผู้ชมลดน้อยลง และทำให้สถานีจะขาดรายได้จากผู้สนับสนุนรายการและที่สำคัญรายการที่ผลิตออกมามีคุณภาพต่ำกว่าสถานีโทรทัศน์คู่แข่ง

ฝ่ายผลิตรายการเป็นฝ่ายที่สำคัญของสถานีโทรทัศน์ บุคลากรในฝ่ายประกอบด้วย ทีมงานผู้ผลิตรายการ ผู้กำกับรายการ ผู้ช่วยผู้กำกับรายการ ผู้กำกับเวที ช่างกล้อง ช่างแสง การสื่อสารของแต่ละคนที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน ทั้ง เพศ อายุ สาขาวิชาที่เรียน ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ย่อมมีรูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกัน จากผลผลิตของงานที่ยังมีปัญหของเรื่องคุณภาพมาตรฐาน ผู้วิจัยจึงเห็นว่า การสื่อสารเป็นหัวใจสำคัญในการปฏิบัติงาน การศึกษาเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารของฝ่ายผลิตรายการ สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3” เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคและรูปแบบของการสื่อสารของบุคลากรภายในฝ่ายผลิตรายการและจะส่งผลให้ผลผลิตของฝ่ายบรรลุเป้าหมายอย่างมีคุณภาพ



2. ปัญหาวิจัย

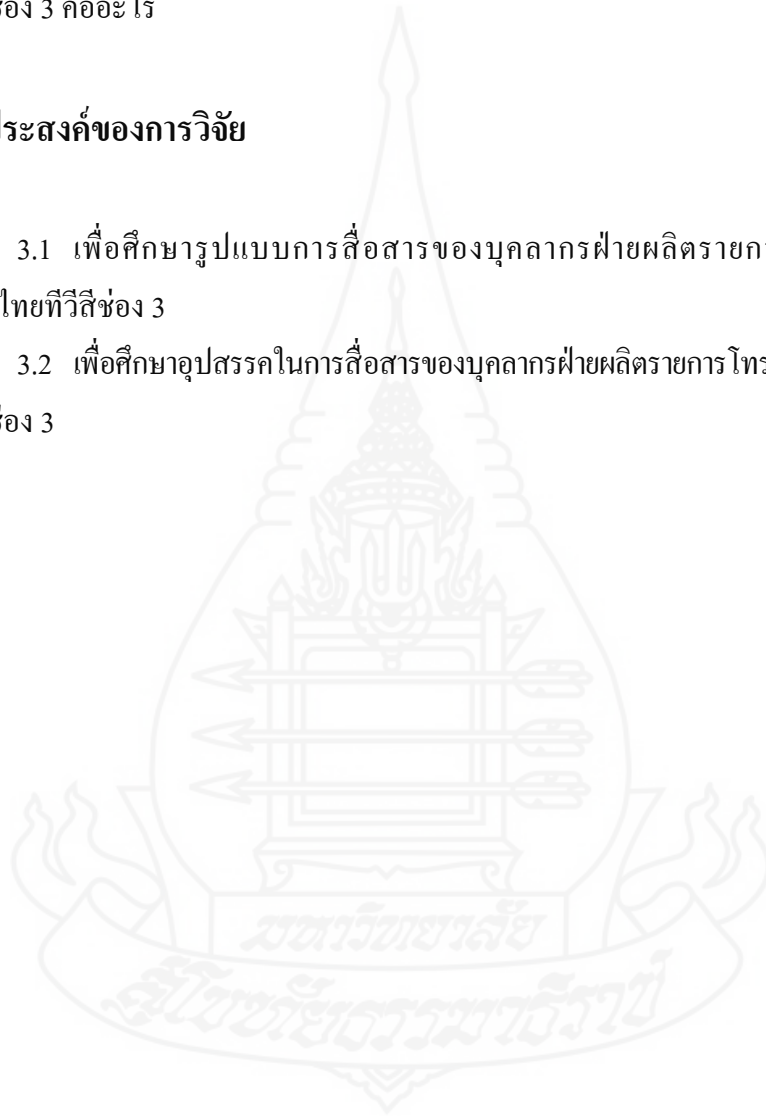
2.1 รูปแบบการสื่อสารของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 เป็นอย่างไร

2.2 อุปสรรคในการสื่อสารของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 คืออะไร

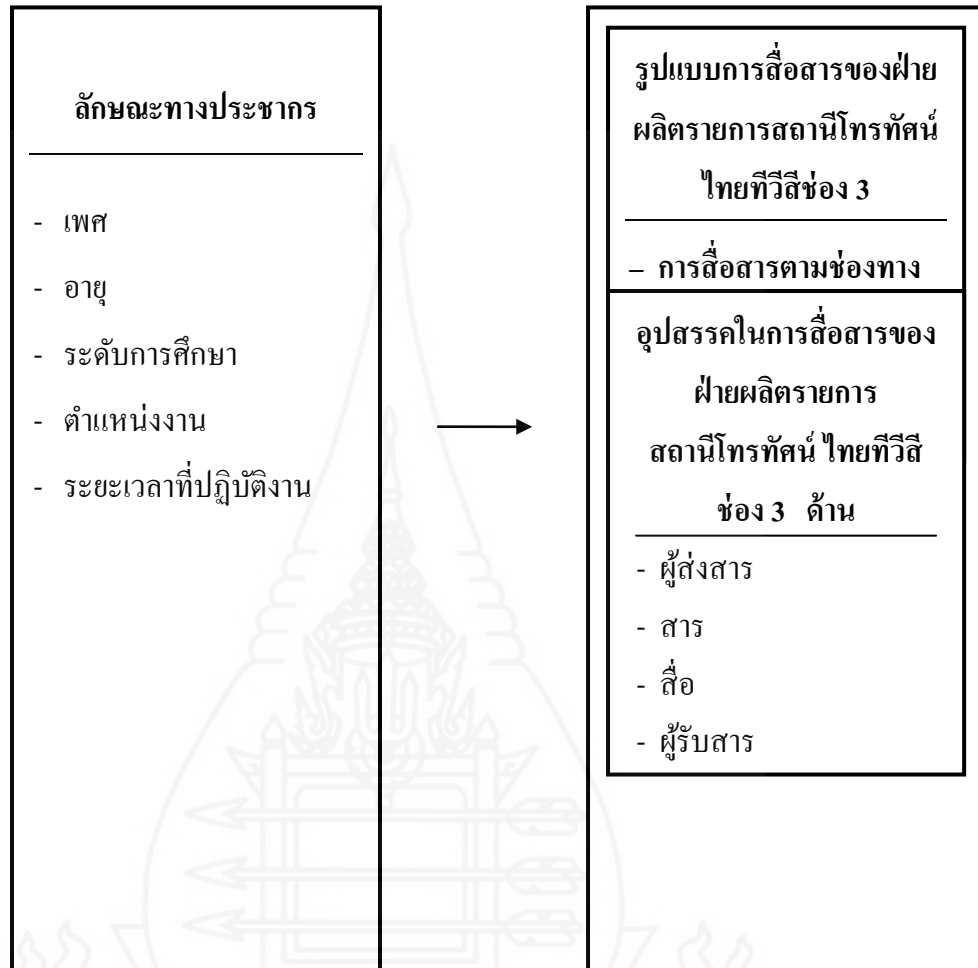
3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.1 เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์ สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3

3.2 เพื่อศึกษาอุปสรรคในการสื่อสารของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์ สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3



4. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษารูปแบบการสื่อสารของฝ่ายผลิตรายการสถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 ของพนักงานชายและหญิงของฝ่ายผลิตรายการ ระหว่างเดือนมกราคม – สิงหาคม 2556

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้ให้คำนิยามศัพท์ไว้ เพื่อให้เข้าใจความหมายของคำที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ตรงกับความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

6.1 ฝ่ายผลิตรายการ หมายถึง ฝ่ายผลิตรายการ โทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ทำหน้าที่ในการผลิตรายการ ถ่ายทอดสดพระราชพิธีต่าง ๆ ข่าว บันเทิง กีฬา ละคร เกมโชว์ และ รายการบันเทิงเทป ฝ่ายผลิตรายการจะประกอบไปด้วยกัน 13 แผนก ได้แก่ แผนกผลิตรายการ แผนกที่มงานละคร แผนกที่มงานโตะข่าวบันเทิง แผนกที่มงานสีสันบันเทิง แผนกพิธีกร แผนกกำกับเวที แผนกประสานงาน แผนกละครและภาพยนตร์ แผนกสร้างสรรค์ แผนกที่มงานครอบครัว ข่าวบันเทิง แผนกกล้อง แผนกเสียงและแผนกแสง

6.2 รูปแบบการสื่อสาร หมายถึง 1) การสื่อสารตามช่องทางเดินของสาร ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารในระนาบเดียวกันและการติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน 2) การสื่อสารตามสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารแบบใช้ถ้อยคำ (วจนภาษา) และการสื่อสารแบบไม่ใช้ถ้อยคำ (อวจนภาษา) ของฝ่ายผลิตรายการสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3

6.3 อุปสรรคในการสื่อสาร หมายถึง ปัญหาที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงาน โดยเกิดจากตัวผู้ส่งสาร สาร สื่อและผู้รับสาร

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารของฝ่ายผลิตรายการ สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3

7.2 เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปประยุกต์ใช้ภายในสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษารูปแบบการสื่อสารของฝ่ายผลิตรายการสถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) รูปแบบการสื่อสารของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์ สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 2) อุปสรรคในการสื่อสารของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์ สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 มีแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์การ
3. ลักษณะทางประชากร
4. สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร

1.1 ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นคำที่มาจากภาษาอังกฤษว่า Communication มีผู้ให้ความหมายไว้หลายทัศนะขึ้นอยู่กับรูปแบบ ผลที่เกิดขึ้นว่าจะพิจารณาการสื่อสารในแง่ใด และมีวัตถุประสงค์ที่จะใช้การสื่อสารนั้นอย่างไร ความหมายของการสื่อสารมีดังนี้

พจนานุกรมภาษาอังกฤษ (Oxford English Dictionary ค.ศ. 1989) ให้ความหมายว่า การให้ การนำการแลกเปลี่ยนความคิด ความรู้อื่นๆ

พิเชษฐ บุญมี (2544) อธิบายว่า การสื่อสารหมายถึง การกระทำ หรือพฤติกรรมต่างๆ ที่ดำเนินไปในลักษณะที่แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน โดยทั่วไปอย่างสามัญ หรือหมายถึงกระบวนการที่นำข่าวสารที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของคนหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง

เอื้อการย์ สันติศิริ (2546) ให้ความหมายของการสื่อสารว่าเป็นกระบวนการถ่ายทอด หรือ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร จากผู้ส่งสารผ่านสื่อต่างๆ ซึ่งอาจเป็นคำพูด การเขียน การ

แสดงท่าทางไปยังผู้รับสารอย่างมีวัตถุประสงค์ ทำให้ผู้รับสารเข้าใจความหมาย และมีการตอบสนองตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร

ธีรารักษ์ โปธิสุวรรณ (2548) อธิบายว่า “การสื่อสารเป็นกระบวนการทางสังคมซึ่งมนุษย์สร้างความหมายตามบริบทของตนโดยใช้พฤติกรรมเชิงสัญลักษณ์ จากความหมายนี้จะเห็นว่าการสื่อสารเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ คือ มนุษย์จะมีพฤติกรรมการสื่อสารความหมายต่าง ๆ โดยผ่านช่องทางในการอ่าน การเขียน การพูด และการฟัง”

เฉลิมพล พันธุ์บัว (2549) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่ง ไม่เฉพาะแต่การใช้ประโยชน์ในด้านการทำงานเข้าใจอันดีต่อกันโดยทั่ว ๆ ไปเท่านั้น การติดต่อสื่อสารยังเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ในกระบวนการบริหารงาน ถ้าขาดการติดต่อสื่อสารแล้ว การดำเนินงานในองค์การจะไม่สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เพราะการติดต่อสื่อสารมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การดำเนินงานสำเร็จตามแผนที่ได้กำหนดไว้ และเป็นการกระตุ้นเตือนให้มีการปฏิบัติตามแผนเพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

สมเดช มุงเมือง (2549) ให้ความหมายว่า การติดต่อสื่อสารคือ กระบวนการส่งและรับข้อมูลข่าวสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายที่ตรงกัน

กล่าวโดยสรุปว่า การสื่อสารหมายถึง กระบวนการถ่ายทอดสารจากผู้ส่งสารโดยผ่านช่องทางหรือสื่อ เช่น คำพูด สัญลักษณ์หรือการกระทำ เพื่อให้ผู้รับสารเกิดความเข้าใจในความหมายของสารที่ตรงกัน จึงจะเรียกว่ามีประสิทธิภาพ

1.2 วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

เอกวิทย์ แก้วประดิษฐ์ (2545) กล่าวว่า วัตถุประสงค์โดยรวมของการติดต่อสื่อสารก็เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารจากอีกฝ่ายหนึ่งไปถึงอีกฝ่ายหนึ่งอย่างครบถ้วนและก่อให้เกิดการสื่อความหมายที่ถูกต้อง ตรงกันกับผู้ส่งสารต้องการรวมทั้งได้รับผลสะท้อนกลับ (Feedback) เพื่อก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป ซึ่งสามารถแบ่งวัตถุประสงค์ของการสื่อสารออกเป็น 2 ลักษณะคือ วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารและวัตถุประสงค์ของผู้รับสาร

วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร

- 1) เพื่อแจ้งให้ทราบ (to inform) เป็นการแจ้งเรื่องราว ข้อมูลหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ให้ทราบและเข้าใจ เช่น ข่าวหนังสือพิมพ์ หนังสือชี้แจง การแถลงการณ์ เป็นต้น
- 2) เพื่อสอนหรือให้ความรู้ (to teach or educate) เป็นการถ่ายทอดความรู้ความคิดหรือวิชาการต่าง ๆ เช่น การสอนของครู การแสดงพระธรรมเทศนา การบรรยายของวิทยากร เป็นต้น
- 3) เพื่อสร้างความพอใจหรือเพื่อสร้างความบันเทิง (to please or entertain) เป็น

การส่งสารเพื่อให้ผู้รับเกิดความพอใจ รื่นเริงสนุกสนาน ชื่นชม ยินดี เช่น ละคร ดนตรี การแสดง การร้องเพลง เป็นต้น

4) เพื่อเสนอ ชักชวนหรือจูงใจ (to propose or persuade) เป็นการเสนอแนวคิด หรือการปฏิบัติ เพื่อให้ผู้รับเห็นชอบหรือปฏิบัติตาม เช่น การโฆษณาสินค้า การหาเสียง การรณรงค์ รักษาความสะอาด เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของผู้รับสาร

1) เพื่อความเข้าใจ (to understand) เป็นการรับสารเพื่อรับทราบและเข้าใจเรื่องราว หรือเหตุการณ์โดยไม่มีวัตถุประสงค์อื่น เช่น การอ่านหนังสือพิมพ์ ฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์ เป็นต้น

2) เพื่อเรียนรู้ (to learn) เป็นการรับสารเพื่อแสวงหาความรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์ ทางวิชาการให้ตนเอง เช่น การเข้าชั้นเรียน อ่านตำรา ฟังบรรยาย เป็นต้น

3) เพื่อความพอใจหรือสุขใจ (to enjoy) เป็นการรับสารเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ หรือรู้สึกเป็นสุขใจ เช่น ฟังเพลง ชมภาพยนตร์ ดูละคร เป็นต้น

4) เพื่อเป็นแนวทางการตัดสินใจ (to dispose or decide) เป็นการรับสารเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกโดยอาศัยข้อมูล แง่คิด ทักษะ คำแนะนำที่ได้รับ

1.3 องค์ประกอบของการสื่อสาร

ธีรารักษ์ โปธิสุวรรณ (2548) กล่าวว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้ ต่อเมื่อผู้ส่งสารและผู้รับสารรับรู้ความหมายร่วมกัน คู่สื่อสารจะสื่อสารโดยได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์ ความรู้ เป้าหมาย อารมณ์ ความรู้สึก ทักษะและความเชื่อ ฯลฯ การสื่อสารจึงไม่ได้ประกอบไปด้วยผู้ส่งสารและผู้รับสารเท่านั้น การสื่อสารจะต้องมีองค์ประกอบหลายประการเพื่อถ่ายทอดความหมายนั้นให้สมบูรณ์ การศึกษาการทำความเข้าใจองค์ประกอบอย่างถูกต้องและครบถ้วน จะทำให้คู่สื่อสารนั้นสามารถเรียนรู้ ปรับปรุง การสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ซึ่งจะทำให้การสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

องค์ประกอบของการสื่อสารมีดังต่อไปนี้

- 1) ผู้ส่งสาร (Source or Sender)
- 2) สาร (Message)
- 3) ช่องทางหรือสื่อ (Channel)
- 4) ผู้รับสาร (Receiver)
- 5) ความสัมพันธ์ระหว่างคู่สื่อสาร (The relationships among communicators)
- 6) บริบท (Context)

1) ผู้ส่งสาร เป็นผู้เริ่มต้นการสื่อสาร ซึ่งการสื่อสารนั้นอาจเกิดขึ้นโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ได้ ผู้ส่งสารจะส่งสารทั้งวจนภาษาและอวจนภาษาไปยังผู้รับสาร ผู้ส่งสารเป็นคนแรกที่กำหนดเนื้อหาสาระว่าต้องการพูดอะไร จะมีวิธีการพูดอย่างไร ดังนั้นในการสื่อสารที่ตั้งใจสื่อสารผู้ส่งสารจะต้องมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารอย่างชัดเจน มีความเข้าใจเนื้อหาสาระอย่างดีพอที่จะสื่อสารกับผู้รับสาร รู้จักเลือกใช้เทคนิควิธีการสื่อสาร เนื้อหา เรื่องราว และกาลเทศะที่เหมาะสมกับผู้รับสาร เมื่อส่งสาร ไปแล้วผู้ส่งสารจะมองดูปฏิกิริยาตอบกลับ (feedback) ของผู้รับสารว่ามีความเข้าใจและปฏิกิริยาตอบกลับอย่างไรกับข่าวสารที่ส่งไปนั้น ซึ่งปฏิกิริยาตอบกลับเป็นส่วนสำคัญของการสื่อสารเพราะทำให้ผู้ส่งสารสามารถประเมินการสื่อสารของตนว่าชัดเจนหรือไม่อย่างไร

2) สาร คือ สิ่งเร้าหรือการสร้างความหมาย โดยอาศัยวจนภาษาและอวจนภาษา หรือทั้ง 2 ประการร่วมกัน เช่น การสื่อสารด้วยการพูดประกอบด้วยน้ำเสียงและอากัปกริยาท่าทางตามความรู้สึก ก่อให้เกิดการรับรู้ร่วมกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับสาร การที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีทักษะในการสื่อสารใกล้เคียงกันย่อมทำให้การรับรู้ความหมายตรงกัน และปฏิกิริยาตอบกลับระหว่างกัน สารไม่ได้ประกอบวิธีการที่เราพูดแต่เพียงอย่างเดียว แต่ประกอบด้วยการจัดประโยค อากัปกริยาทางร่างกาย น้ำเสียง กาลเทศะ บริบท และอุปสรรค สิ่งเหล่านี้อาจทำให้เนื้อหาสาระยากที่จะฟังหรือได้ยิน

3) ช่องทางหรือสื่อ ช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ การส่งสารโดยผ่านประสาทสัมผัสทางใดทางหนึ่งหรือหลายทางร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นทางประสาทตาด้วยการเห็น ทางประสาทหูด้วยการได้ยิน ทางประสาทจมูกด้วยการได้กลิ่น ทางประสาทลิ้นด้วยการลิ้มรส และทางประสาทกายด้วยการสัมผัส

สำหรับสื่อมีอยู่มากมายหลายประเภท มีทั้งสื่อธรรมชาติ เช่น แสง เสียง อากาศ หรือเครื่องมืออุปกรณ์ทั้งหลาย ได้แก่ วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ ภาพยนตร์ นิตยสาร วารสาร เอกสาร รายงาน แผนภูมิ กิจกรรม วัตถุทัศน ดิวิดี คอมพิวเตอร์เน็ตเวิร์ก อุปกรณ์การสื่อสารทั้งหลาย เป็นต้น การเลือกใช้สื่อจึงต้องคำนึงถึงคุณสมบัติเด่น และข้อจำกัดของสื่อเพื่อที่จะได้เป็นช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

4) ผู้รับสาร เป็นผู้รับเนื้อหาสาระจากผู้ส่งสาร วิเคราะห์ ตีความสารทั้งโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจของผู้ส่งสาร ผู้รับสารจะรับสารผ่านประสาทสัมผัส ทั้งการอ่าน การมอง การสัมผัส การได้กลิ่น การรับรสของสาร

ดังนั้น ผู้รับสารจะเป็นผู้รับรู้ความหมายที่ผู้ส่งสารส่งมา และแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ การสื่อสารที่สมบูรณ์จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อผู้รับสารมีการฝึกฝนพัฒนาทักษะตนเองในการสื่อสารทั้งด้านการฟัง การอ่าน การคิด การรับรู้ การตีความ การมีทัศนคติที่ดีต่อเรื่องราวที่สื่อสาร

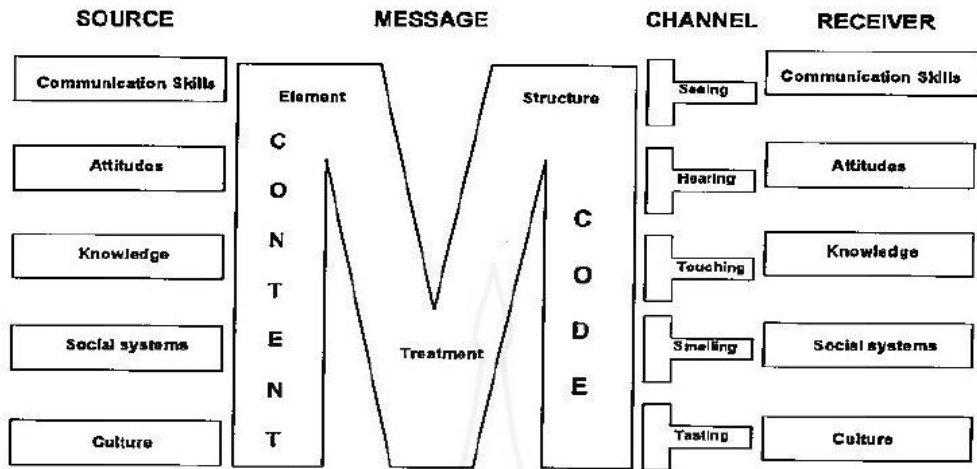
ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว ถ้าเรามององค์ประกอบทางด้านผู้ส่งสารเพียงอย่างเดียวหรือผู้รับสารเป็นเพียงผู้รับสารฝ่ายเดียว บทบาททั้งผู้ส่งและผู้รับสารอาจสลับกันได้ จึงเป็นบทบาทของผู้สื่อสารที่ทำการเข้ารหัส ดีความ ถอดรหัส สลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันไปตลอดการสื่อสารนั่นเอง

5) ความสัมพันธ์ระหว่างคู่สื่อสาร ทันทีกี่การสื่อสารเริ่มต้นไม่ว่าจะเป็น วจนภาษาหรือวจนภาษาก็ตาม เราจะเห็นความสัมพันธ์ของคู่สื่อสารนั้น ความสัมพันธ์จะก่อรูปขึ้นมาเมื่อมีการสื่อสาร เช่น การสื่อสารภายในองค์กร หากผู้จัดการฝ่ายของสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 เดินทางมา พนักงานย่อมหยุดเดินและทำความเคารพ จะเห็นได้ว่าแม้จะไม่มีคำพูดกล่าวออกมาแต่การทำความเคารพเป็นการแสดงการสื่อสารทางอวจนภาษา ดังนั้น เมื่อไรก็ตามที่มีการสื่อสารเกิดขึ้นความสัมพันธ์จะเข้ามาเกี่ยวข้องและมีผลต่อหัวข้อเรื่องที่จะพูด ภาษาที่ใช้ได้ครอบรวมทั้งกิริยาอาการ ความสัมพันธ์ระหว่างคู่สื่อสารจึงเป็นองค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การสื่อสาร

6) บริบท หมายถึง สิ่งแวดล้อมหรือกำกับอยู่โดยรอบการสื่อสาร บริบทช่วยให้เรารู้ความหมายหรือเกิดความเข้าใจในความหมายของการสื่อสารนั้น การสื่อสารของมนุษย์จะเกิดภายใต้บริบทแทบทั้งสิ้นบริบทนั้นเป็นสภาพแวดล้อมทางสังคม วัฒนธรรม ทักษะคติ ความรู้ ประสบการณ์ ค่านิยม ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ กาลเทศะ อารมณ์ สถานที่ สภาพทางภูมิศาสตร์ อุณหภูมิ แสง สี เสียง เหล่านี้ล้วนเป็นเงื่อนไขในการสื่อสาร และมีอิทธิพลต่อการสื่อสารอย่างมาก และต้องนำมาประกอบการสื่อสารเพื่อจะได้เข้าใจพฤติกรรมการสื่อสารอย่างถ่องแท้

องค์ประกอบของการสื่อสารจึงประกอบไปด้วย ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางหรือสื่อผู้รับสารความสัมพันธ์ระหว่างคู่สื่อสารและบริบทในการสื่อสาร เพื่อให้การถ่ายทอดสารมีความสมบูรณ์ถูกต้อง ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

นอกจากนี้ เบอร์โล (Berlo, 1960 อ้างใน บุญเลิศ ศุภคิลก 2554) ได้สร้างแบบจำลองซึ่งแสดงให้เห็นองค์ประกอบต่าง ๆ ของการสื่อสารไว้อย่างชัดเจน แบบจำลองของเบอร์โลประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 อย่างคือ ผู้ส่งสาร (Source) สาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) ในแบบจำลองนี้เบอร์โลได้รวมเอาผู้เข้ารหัส (Encoder) และผู้ถอดรหัส (Decoder) เข้าไว้ด้วยกันกับ ผู้ส่งสาร (Source) และผู้รับสาร (Receiver) ตามลำดับแบบจำลองนี้นิยมเรียกกันแพร่หลายทั่วไปตามอักษรย่อว่า S-M-C-R ลักษณะเด่นอีกอย่างหนึ่งของแบบจำลองนี้คือ เบอร์โล ได้แยกแยะปัจจัยย่อยต่าง ๆ ขององค์ประกอบทั้ง 4 อย่าง ซึ่งต่างก็มีส่วนช่วยให้การสื่อสารได้ผลสมบูรณ์มากขึ้น แบบจำลองของเบอร์โล แสดงดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แบบจำลอง SMCR ของ Berlo (1960 อ้างใน บุญเลิศ ศุภคติก 2554)

1.4 กระบวนการติดต่อสื่อสาร

การสื่อสารมีลักษณะเป็นกระบวนการ (process) ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารภายในบุคคล การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารชุมชน การสื่อสารในองค์กร การสื่อสารมวลชน เพราะเมื่อการสื่อสารเริ่มต้นขึ้นแล้วจะไม่หยุดนิ่ง ณ จุดใดจุดหนึ่ง การสื่อสารจะเคลื่อนที่ไปข้างหน้าและมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนั้นขึ้นอยู่กับบริบทต่าง ๆ ของการสื่อสาร ความเข้าใจในกระบวนการสื่อสารจะช่วยให้ผู้สื่อสารเข้าใจสาร สามารถคิด วิเคราะห์ ตีความ และมีปฏิกิริยาตอบกลับได้อย่างเหมาะสมชัดเจน กระบวนการของการสื่อสารมีลักษณะดังนี้

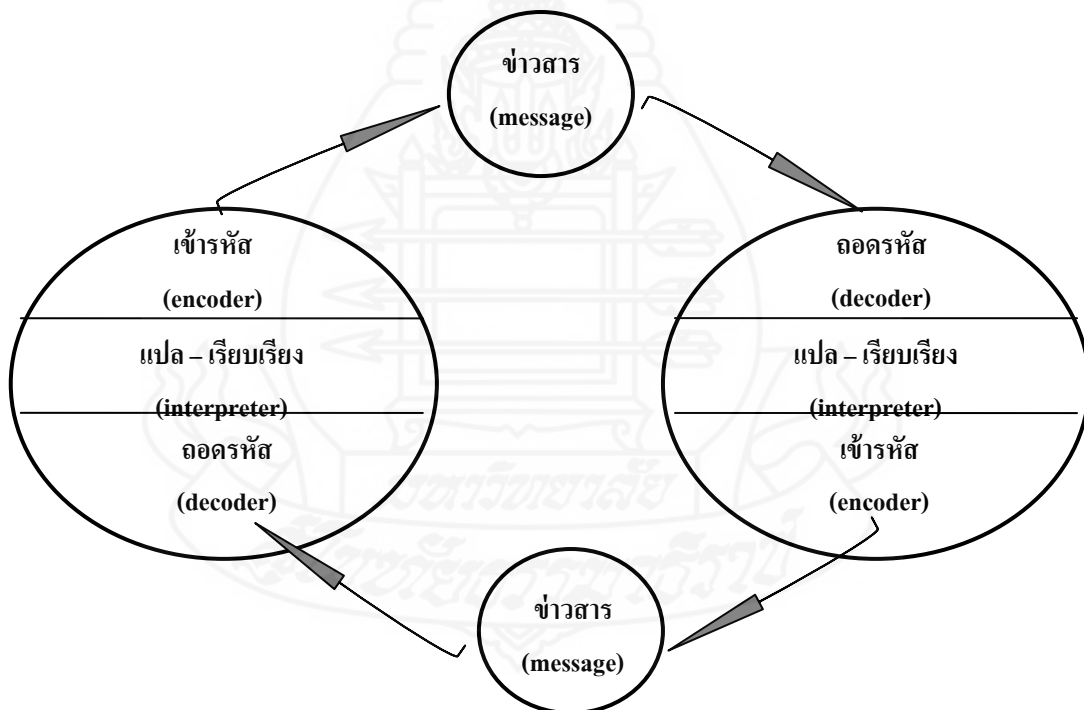
1) การสื่อสารเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร เพราะในบุคคลเดียวกันจะเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในกระบวนการแลกเปลี่ยนนี้ องค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบต้องมีความสัมพันธ์กัน นั่นคือ มีผู้ส่งสารต้องมีผู้รับสาร มีเนื้อหาสารต้องมีผู้ส่ง มีปฏิกิริยาตอบกลับต้องมีผู้รับสาร การเปลี่ยนแปลงของแต่ละองค์ประกอบของการสื่อสารมีผลต่อองค์ประกอบอื่น ๆ ในกระบวนการสื่อสารทั้งนี้ การสื่อสารของคู่สื่อสารย่อมขึ้นอยู่กับบริบท ประสบการณ์ ทักษะคิด ความเชื่อทางวัฒนธรรม ความคาดหวัง อารมณ์ ความสัมพันธ์ของประเด็นที่สื่อสารด้วย และการสื่อสารจะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมและสถานการณ์โดยไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ (ธีรารักษ์ โภทิสวรรณ 2548)

แบบจำลองเชิงวงกลมของชเรมม์ สะท้อนให้เห็นแนวคิดหลักของ ชเรมม์ที่ต้องการแสดงให้เห็นว่ากระบวนการสื่อสารไม่ใช่กระบวนการเส้นตรงทางเดียวแต่เป็น

กระบวนการที่หมุนเวียนต่อเนื่องไปไม่มีที่สิ้นสุดและการสื่อสารของผู้รับสารผ่านทางปฏิกริยาป้อนกลับเป็นปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ครบวงจร

นอกจากปฏิกริยาป้อนกลับจะเป็นปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ครบวงจรและทำให้ผู้รับสารสามารถเข้ามามีส่วนร่วมโดยตรงในกระบวนการสื่อสารแล้ว ชแรมม์ยังได้กล่าวถึงคุณประโยชน์ของปฏิกริยาป้อนกลับในอีก 2 ลักษณะคือ

- ปฏิกริยาป้อนกลับ ทำให้การสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ปฏิกริยาป้อนกลับ ทำให้ผู้ส่งสารได้รู้ว่าสารที่ส่งไปได้รับการตีความโดยผู้รับสารในลักษณะใด เพื่อให้ผู้ส่งสารจะสามารถปรับปรุงแก้ไขสารให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของการสื่อสารที่ได้กำหนดไว้เบื้องต้น (Schramm, 1954 อ้างใน ภัสวดี นิติเกษตรสุนทร 2554) แสดงดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แบบจำลองเชิงวงกลมของ Schramm (1954 อ้างใน ภัสวดี นิติเกษตรสุนทร 2554)

2) การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการทางสังคมและวัฒนธรรม ดังนั้น การสื่อสารจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลา เพื่อให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ ค่านิยม ทักษะคติ วัฒนธรรม และปทัสถาน (norm) ของสังคม ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร

หากมองดูการสื่อสารในองค์กร จะเห็นได้ชัดเจนว่าการสื่อสารในองค์กรเป็นกระบวนการทางวัฒนธรรมที่ถูกสร้างขึ้นและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยาวนาน และสมาชิกในองค์กรเป็นผู้สร้างวัฒนธรรมสืบต่อกันมา สมาชิกในองค์กรเป็นผู้เรียนรู้และถ่ายทอดวัฒนธรรมไปสู่สมาชิกรุ่นแล้วรุ่นเล่า สมาชิกใหม่ย่อมต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรม ค่านิยม กฎ ระเบียบ การตัดสินใจ ภาวะผู้นำ ยศถาบรรดาศักดิ์ ชนชั้น สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เพื่อปรับตนให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3) การสื่อสารมีลักษณะเป็นกระบวนการที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง นั่นคือ ไม่มีจุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดที่ชัดเจน การสื่อสารจะเคลื่อนที่ไปข้างหน้า มนุษย์ทำการสื่อสารอยู่ตลอดเวลาแม้จะไม่สื่อสารเป็นถ้อยคำแต่ก็สามารถสื่อสารได้ทางอากัปกิริยา การแต่งกาย การใช้ชีวิต การสื่อสารไม่สามารถกลับมาทำซ้ำจุดเดิมได้ เช่น หากเราพูดคำที่ไม่ดีออกมาเท่ากับเราส่งสารออกไปแล้ว เราไม่สามารถจะกลับไปเริ่มต้นพูดใหม่ได้ แต่จะพยายามหาคำพูดมาเพิ่มเติมหรือสร้างความเข้าใจให้เพิ่มมากขึ้น

4) การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการทางจิตวิทยา (ระวีวรรณ ประกอบผล 2532: 155 อ้างใน ชีรารักษ์ โภชิสวรรณ 2548) นั่นคือกระบวนการสื่อสารไม่ได้เกิดจากตัวของมันเอง แต่มีความเกี่ยวข้องกับระบบรับรู้ ระบบคิด การเรียนรู้ การจำของมนุษย์ ซึ่งหมายรวมถึง การคิดและการใช้ภาษา กระบวนการส่งและรับสาร ตลอดจนกระบวนการของการแลกเปลี่ยนข่าวสารร่วมกัน

กล่าวโดยสรุป การสื่อสารเป็นกระบวนการจึงไม่มีจุดเริ่มต้นหรือจุดสิ้นสุดที่เห็นได้อย่างชัดเจน การสื่อสารเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารจะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม นอกจากนี้แล้วการสื่อสารยังมีความสัมพันธ์กับกระบวนการทางสังคมและวัฒนธรรมและมีความเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องรวมทั้งมีความสัมพันธ์กับกระบวนการทางจิตวิทยาอีกด้วย

การศึกษาองค์ประกอบและกระบวนการของการสื่อสารจะมีประโยชน์ในการนำไปใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร เพราะการสื่อสารภายในองค์กรมีองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบก็แยกเป็นระดับต่าง ๆ เช่น ผู้ส่งสาร-ผู้รับสาร มีทั้งที่เป็นผู้บริหารที่สายการบังคับบัญชาลดหลั่นกันลงมาหรือพนักงานภายในองค์กร สารมีทั้งวจนภาษาและอวจนภาษาที่ต้องใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ช่องทางหรือสื่อสามารถส่งและรับสารได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5

หรือการรับ-ส่งผ่านสื่ออื่นๆ รวมทั้งบริบทของการสื่อสารเป็นสิ่งที่ช่วยให้ความหมายของการสื่อสารนั้นสมบูรณ์ นอกจากองค์ประกอบของการสื่อสารที่ผู้สื่อสารต้องทำความเข้าใจแล้ว กระบวนการสื่อสารก็เป็นส่วนประกอบสำคัญที่ทำให้การสื่อสารนั้นบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ การศึกษาองค์ประกอบและกระบวนการสื่อสารทำให้เกิดการรับรู้ความหมายที่ถูกต้องชัดเจน สามารถตัดสินใจและปรับปรุงการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม เป็นการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน สร้างความเข้าใจในตัวสมาชิกขององค์กรและตัวองค์กรสามารถสื่อสาร คิด วิเคราะห์ ตีความ ตัดสินใจ ได้อย่างเข้าใจและถูกต้องตามความเป็นจริง (ธีรารักษ์ โปธิสุวรรณ 2548)

1.5 อุปสรรคในการสื่อสาร

ความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสารเป็นปัญหาที่สำคัญมากของผู้บริหาร เพราะปัญหาในการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องแสดงรากลึกของปัญหาที่ฝังง เช่น การวางแผนที่ไม่มีคุณภาพจะเป็นสาเหตุของความไม่แน่นอนของการสั่งการในกิจการ ในทำนองเดียวกันการออกแบบโครงสร้างองค์กรที่ไม่มีคุณภาพจะทำให้เกิดความไม่แน่ชัดในความสัมพันธ์ของการติดต่อสื่อสารขององค์กร มาตรฐานการปฏิบัติงานที่คลุมเครือจะนำมาซึ่งความไม่แน่นอนเกี่ยวกับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย ดังนั้นผู้บริหารจะต้องค้นหาสาเหตุของปัญหา หรืออุปสรรคในการติดต่อสื่อสารเพื่อป้องกัน และแก้ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในการติดต่อสื่อสาร อุปสรรคในการสื่อสารว่า สามารถเกิดได้ทั้งผู้ส่งข่าวสาร การส่งข่าวสาร ผู้รับข่าวสารหรือข้อมูลป้อนกลับ โดยอุปสรรคและความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสารมีดังนี้ (สันติพงษ์ วงศ์เพ็ญทักษ์ 2545 อ้างใน นภาพร ไทยเหนือ 2552)

1) ขาดการวางแผน (Lack of Planning) การสื่อสารที่ดีจะเกิดจากการให้เหตุผล เพื่อการชี้แจงการคัดเลือกรูปแบบที่เหมาะสมที่สุดและการเลือกเวลาอย่างถูกต้องอันจะสามารถปรับปรุงความเข้าใจ และลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงได้

2) สมมติฐานไม่ชัดเจน (Unqualified Assumptions) สมมติฐานเป็นรากฐานของข่าวสารความไม่ชัดเจนของสมมติฐานจะเป็นผลให้เกิดความสับสน และการสูญเสียไม่ตรีจิตที่ดีต่อกันได้

3) การบิดเบือนความหมาย (Semantic Distortion) ซึ่งสามารถเป็นสิ่งจูงใจ หรือไม่จูงใจก็ได้

4) ข่าวสารไม่มีคุณภาพชัดเจน (Poorly Expressed Messages) การไม่มีเนื้อหาสาระที่จะทำให้เกิดความชัดเจนขึ้นในตัวของผู้ส่งข่าวสารก็จะมีต่อข่าวสารที่จะแสดงออกมา โดยเขาจะเลือกคำที่ไม่มีคุณภาพ คำที่เป็นช้อยกเว้น ขาดการปะติดปะต่อกัน การจัดระบบอย่างไม่ถูกต้อง

โครงสร้างของประโยคที่ใช้คำพุ่มเพื่อย การใช้คำพูดที่กล่าวซ้ำซาก การใช้คำศัพท์เฉพาะอาชีพ ที่ไม่มีความจำเป็น

5) อุปสรรคของการสื่อสารในสภาพแวดล้อมระหว่างประเทศ

(Communication Barriers in The International Environment) การสื่อสารในสภาพแวดล้อมระหว่างประเทศกลายเป็นสิ่งที่ยากขึ้น เนื่องจากความแตกต่างด้านภาษา วัฒนธรรม และประเพณีที่ถือปฏิบัติกันมา การแปลอาจมีความเสี่ยงมากขึ้น นอกจากนั้นสื่ออาจมีความหมายแตกต่างกันตามวัฒนธรรมต่างๆ หรือในการติดต่อธุรกิจกับผู้อื่น

6) ความผิดพลาดของการส่งข่าวสารและความจำไม่ดี (Loss by Transmission and Poor Retention) ในขั้นตอนการส่งข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังคนถัดไป ข่าวสารจะเริ่มมีความถูกต้องน้อยลงเรื่อย ๆ การจำข้อมูลข่าวสารไม่ดีจะเป็นปัญหาของบุคคลที่ได้รับข่าวสาร ดังนั้นความจำเป็นในการย้ำข่าวสารซ้ำหลายครั้ง และการใช้ช่องทางหลายช่องทางจึงค่อนข้างจะเข้าใจได้ชัดเจนขึ้น ด้วยเหตุนี้บริษัทจำนวนมากจึงนิยมใช้ช่องทางมากกว่าหนึ่งช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่เหมือนกัน

7) การฟังที่ไม่มีคุณภาพ และการประเมินค่าที่เร็วเกินไป (Poor Listening and Premature Evaluation) ปกติมักพบเสมอว่ามีผู้พูดจำนวนมากแต่มีผู้ฟังจำนวนน้อย ผู้ฟังต้องหลีกเลี่ยงการประเมินค่าที่ทำเร็วเกินไปในสิ่งที่บุคคลอื่นได้พูดออกมาแนวโน้มนั่ที่ต้องพิจารณาร่วมกันคือ การตัดสินใจว่าควรเห็นชอบหรือไม่เห็นชอบในสิ่งที่ได้รับฟังมา และต้องทำความเข้าใจกรอบของการอ้างอิงที่ผู้พูดกล่าวถึงด้วย

8) การสื่อสารที่ไม่เป็นส่วนตัว (Impersonal Communication) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นการส่งข่าวสารไปยังบุคคลอื่นอย่างง่าย เช่น การเผชิญหน้าในสภาพที่ต้องการความไว้วางใจหรือการเปิดเผย โดยไม่เกิดความสับสนเปลืองและลดการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นธรรมชาติและไม่เป็นส่วนตัว แต่เพิ่มความเต็มใจให้ผู้บริหารสนใจการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้ามากขึ้น

9) ความไม่ไว้วางใจ การขู่เข็ญและความกลัว (Distrust, Threat and Fear) จะค่อย ๆ ทำลายการสื่อสาร บรรยากาศที่ถูกสกัดกั้นโดยใช้กำลังแบบนี้ข่าวสารต่างๆ จะถูกประเมินด้วยความไม่น่าเชื่อถือ

10) ระยะเวลาไม่เพียงพอสำหรับการปรับตัวเพื่อการเปลี่ยนแปลง (Insufficient Period for Adjustment to Change) จุดมุ่งหมายของการสื่อสารจะมีการเปลี่ยนแปลงได้เมื่อบุคคลเกิดความตึงเครียด เช่น การเปลี่ยนแปลงเวลาทำงาน สถานที่ ชนิดของงาน และใบคำสั่งงาน

11) ข้อมูลข่าวสารที่มากเกินไป (Information Overload) บุคคลบางคนอาจคิดว่าเส้นทางของข้อมูลข่าวสารที่มีจำนวนมาก และไม่ถูกควบคุม จะช่วยคนให้เอาชนะปัญหาในการ

ติดต่อสื่อสารได้ แต่เส้นทางของข้อมูลข่าวสารไม่ถูกควบคุมอาจมีผลให้มีข้อมูลข่าวสารมากมายได้ ซึ่งบุคคลจะตอบสนองข้อมูลข่าวสารที่มากเกินไปได้หลายวิธีคือ

- (1) ไม่คำนึงถึงความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร
- (2) มีความล่าช้าของกระบวนการส่งข้อมูลข่าวสาร
- (3) ข้อมูลข่าวสารจะถูกกลั่นกรองมากขึ้นจนข้อมูลข่าวสารที่สำคัญอาจถูกบางคนปฏิเสธ หรือเพิกเฉยได้
- (4) หลีกเลี่ยงงานที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารเนื่องจากมีงานมากเกินไป

12) อุปสรรคของการสื่อสารอื่นๆ (Other Communication Barriers)

- (1) มีความแตกต่างกันตามสถานภาพ และอำนาจระหว่างผู้ส่ง และผู้รับข้อมูลข่าวสาร
- (2) ตัวบุคคลที่มีความเข้าใจอย่างดี โดยผ่านการคัดเลือกมาแล้วมีแนวโน้มในการรับรู้สิ่งที่คาดหวังที่จะให้รับรู้จากการติดต่อสื่อสาร โดยจะพยายามฟังในสิ่งที่ต้องการให้ได้ยินและเมินเฉยต่อข้อมูลข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้องอื่นๆ
- (3) การเปิดความสัมพันธ์ในการรับรู้สิ่งต่างๆ

กล่าวโดยสรุป อุปสรรคและความล้มเหลวในการสื่อสาร คือ ขาดการวางแผน สมมติฐานไม่ชัดเจน การบิดเบือนความหมาย ข่าวสารไม่มีคุณภาพชัดเจน สภาพแวดล้อมระหว่างประเทศ ความผิดพลาดของการส่งข่าวสารและความจำไม่ดี การฟังที่ไม่มีคุณภาพ และการประเมินค่าที่เร็วเกินไป การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นส่วนตัว ความไม่ไว้วางใจ การขู่เข็ญและความกลัว และข้อมูลข่าวสารที่มากเกินไป

1.6 ลักษณะของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ความสำเร็จในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อการจัดการอาจพิจารณาได้ 3 มิติ คือ การมีประสิทธิภาพอันประกอบด้วย ความรวดเร็วและความประหยัด และมีประสิทธิผล (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร 2549)

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการสื่อสารที่เกิดขึ้น ณ ต้นทุนต่ำสุด เวลาเป็นทรัพยากรอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารใช้ไปกับการสื่อสาร เช่น การที่ผู้บริหารใช้วิธีการสื่อสารโดยวิธีการพูดเป็นการส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชาที่จะเสียเวลามาก ผู้บริหารจึงใช้การส่งบันทึกข้อความให้กับพนักงานแต่ละคนแทนการพูดคุยกันตัวต่อตัว ใช้การประชุมเป็นกลุ่มแทนการพบปะเป็นการส่วนตัว แต่สิ่งที่ผู้บริหารวิตกกังวลก็คือ ความหมายของข้อมูลที่ส่งกับความหมายของข้อมูลที่รับตรงกันหรือไม่ หรือข่าวสารที่ผู้รับข่าวแปลความหมายตรงกันกับข่าวสารที่ผู้ส่งข่าวสารตั้งใจส่งมีความหมายเดียวกันไหม นี้เองเป็นวัตถุประสงค์ที่สำคัญที่ผู้บริหารต้องการให้

เกิดขึ้นแม้จะไม่เป็นจริงทุกกรณี อาทิ การส่งข้อมูลทางอีเมลล์ในเครือข่ายคอมพิวเตอร์สามารถประหยัดเวลามาก แต่ไม่แน่ใจว่าผู้รับจะได้ข้อมูลที่มีความหมายเดียวกันกับผู้ส่งข้อมูล ผู้บริหารจึงมักจะเกิดความวิตกกังวลมากหากข้อมูลที่ส่งไปยังผู้ปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นในรูปของการสื่อสารโดยการเขียนหรือการสื่อสารโดยการพูดก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานไม่เข้าใจ ดังนั้น การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญ ที่มากระทบประสิทธิผลของการสื่อสาร แม้ว่าวิธีการสื่อสารโดยการพูดแบบพบหน้ากันจะก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงกว่า การสื่อสารด้วยการเขียนบันทึกจดหมาย หนังสือคู่มือ คอมพิวเตอร์ สิ่งตีพิมพ์ และอื่นๆ ก็ตาม ก็ต้องระวังค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารนั้นด้วย (เสนาะ ดิยาว 2546)

ในทำนองเดียวกันการสื่อสารที่มีประสิทธิผลอาจไม่มีประสิทธิภาพเสมอไปอย่างที่ต้องการ ผู้บริหารที่มีความสามารถย่อมรู้ดีว่าจะใช้การสื่อสารอย่างไรให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ขณะเดียวกันก็ยังคงก่อให้เกิดประสิทธิภาพทางการสื่อสารอย่างมีเหตุผลสมควร ตัวอย่างเช่นในกรณีที่ต้องให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีภายในองค์กรที่ผู้บริหารเข้าไปเยี่ยมชี้แจงให้พนักงานเข้าใจอย่างแท้จริง แม้ว่าจะเสียค่าใช้จ่ายสูงมากก็จำเป็นต้องทำเพราะรู้ว่าการลงทุนเช่นนั้นก่อให้เกิดประสิทธิผลทางการสื่อสารคุ้มกับค่าใช้จ่ายที่เสียไป (เสนาะ ดิยาว 2546) ซึ่งการสื่อสารที่มีประสิทธิผลเพื่อให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้นประกอบด้วย (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร 2549)

- 1) การบรรลุเป้าหมาย คือการที่ผลงานสามารถบรรลุไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ได้สำเร็จ
- 2) การขจัดปัญหาและความขัดแย้ง คือการขจัดปัญหาในการทำงานให้ราบรื่นเพื่อไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ นำไปสู่ความสำเร็จในเชิงประสิทธิผล
- 3) ความคิดสร้างสรรค์ คือ การยอมให้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในพนักงานซึ่งสะท้อนถึงคุณภาพชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารเพื่อการจัดการ
- 4) ความพึงพอใจ คือ ความพึงพอใจในประชาคมต่างๆ แต่ละองค์กรมองความพึงพอใจไม่เหมือนกัน บางองค์กรพึงพอใจในสื่อที่ทันสมัยและเข้าถึงได้ เช่น อินเทอร์เน็ต แต่กลับไม่ค่อยพอใจในข่าวสารที่ลงเนื่องจากมีความคลางแคลงใจในเนื้อหาที่ลง
- 5) การมีข้อมูลสะท้อนกลับ คือ สิ่งที่แสดงถึงประสิทธิผลของการสื่อสารคือ ทำให้ผู้บริหารรู้ว่า ข้อมูลที่ส่งไปนั้นมีความหมายตรงกับที่ตั้งใจหรือไม่ ข้อมูลสะท้อนกลับทำให้การสื่อสารเป็นการสื่อสาร 2 ทาง คือ ผู้ส่งข่าวจะทำหน้าที่เป็นผู้รับข่าวด้วย และผู้รับข่าวก็ทำหน้าที่ผู้ส่งข่าวด้วย หากข้อมูลสะท้อนกลับในทางบวกก็จะส่งเสริมให้ผู้ส่งข่าวดำเนินงานต่อไปเพราะการสื่อสารบรรลุเป้า แต่ถ้าข้อมูลสะท้อนกลับในทางลบผู้ส่งข่าวก็จะได้ปรับปรุงและแก้ไขเพราะเป็น

สิ่งที่บ่งชี้ว่าการสื่อสารนั้นไม่ประสบผลที่ต้องการ การที่ไม่มีข้อมูลสะท้อนกลับก็จะทำให้ผู้บริหารไม่รู้ว่าการสื่อสารมีประสิทธิผลหรือไม่ (เสนาะ ตีเขาว์ 2546)

ดังนั้นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จึงควรเป็นการสื่อสารสองทาง (Two-way communication) ซึ่งเป็นการสื่อสารทั้งจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร และการสื่อสารย้อนกลับจากผู้รับไปยังผู้ส่งสาร เพื่อให้ผู้ส่งสารได้เข้าใจว่า เรื่องราวสาระที่ตนสื่อสารออกไปนั้นเป็นที่รับรู้เข้าใจของอีกฝ่ายหนึ่งอย่างไร ดังเช่น การที่ผู้จัดการหรือหัวหน้างานเรียกพนักงานมาสั่งงาน บอกลိုให้ทำ เช่นนั้นเช่นนี้ พนักงานก็เฝ้าปากรับทราบคำสั่ง หรือซักถามในรายละเอียดวิธีการทำงานนั้นๆ เช่นนี้จึงเป็นการสื่อสารสองทาง ถ้าหากว่าผู้จัดการเรียกพนักงานมาสั่งงานแล้วไม่เปิดโอกาสให้พนักงานได้พูด ได้สื่อสารกลับมา พนักงานอาจไม่เข้าใจ ไม่กล้าถาม และปฏิบัติตามคำสั่งไปตามการคาดคะเนของตนเอง ซึ่งอาจส่งผลเสียหายแก่การทำงานนั้นๆ ได้ เพราะเป็นการสื่อสารทางเดียว คือจากผู้จัดการไปยังพนักงานแต่ฝ่ายเดียว (อรรรรณ ปิลันธน์โอวาท 2537)

กล่าวโดยสรุป ลักษณะของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้น เป็นการสื่อสารที่มีการใช้ทรัพยากรในด้านต่าง ๆ รวมถึงการใช้ทรัพยากรทางด้านสื่อสารที่เกิดขึ้นให้น้อยที่สุด และส่งตรงถึงผู้รับได้รวดเร็ว และบรรลุวัตถุประสงค์หรือมีประสิทธิผล นั่นก็คือเป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารส่งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับสารและมีการแปลความหมายของข้อมูลที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความหมายที่ตรงกันหรือเข้าใจในความหมายที่เหมือนกันตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร

1.7 การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร

พวงรัตน์ เกสรแพทย์ (2543) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรในทุก ๆ ระดับ ยิ่งองค์กรมีความสลับซับซ้อนมาก การสื่อสารที่ดีก็ยิ่งมีความจำเป็น ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในฝ่ายเดียวกันเอง และกับต่างฝ่ายก็ตาม ทุกคนในทีมงานและในองค์กรมีความต้องการที่จะให้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สามารถมีบทบาทสนองความต้องการในการสื่อสารกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ด้วยเหตุที่ปัญหาในแต่ละองค์กรมีมากขึ้นและซับซ้อนขึ้น และต้องใช้ความสามารถอย่างมากที่จะต้องก้าวข้ามประเพณีการสื่อสารแบบทางเดียว ดังเช่น ในสมัยก่อนองค์กรจำเป็นต้องมีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการทำงานให้เดินหน้าไปอย่างไม่หยุดยั้ง ก่อให้เกิดการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานและระหว่างทีมงาน ทำให้งานบรรลุผลและสมความมุ่งหมาย การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จึงต้องมีการพัฒนาทักษะที่ดีในการสื่อสารและพัฒนาการติดต่อสาร ดังนี้

1) การพัฒนาทักษะที่ดีในการสื่อสาร ผู้สื่อสารควรมีการพัฒนาทักษะที่ดีในการสื่อสารโดยควรมีลักษณะ ดังนี้

1.1) ผู้สื่อสารจะต้องมีความรู้ลึกซึ้งที่ดี ไม่ว่าจะเป็นความคิด เจตคติ และการ

กระทำที่มีผลกระทบต่อผู้อื่น เรียนรู้จุดแข็ง จุดอ่อนของบุคคล

1.2) ความมั่นใจ เชื่อสัจย์ ในการติดต่อผู้อื่น เป็นสิ่งสำคัญมากอย่างที่กวีเอกของโลกเชกสเปียร์ได้กล่าวว่า “จงทำตนเองให้มีความจริงใจต่อผู้อื่น และผู้อื่นก็จะให้ความจริงใจต่อเรา เสมือนดั่งกลางคืนเดินตามกลางวันนั้น”

1.3) ความสามารถในการจะติดต่อกับผู้คนทุกประเภท ในสถานการณ์ที่แตกต่างกันต้องการความสามารถที่ยืดหยุ่น

1.4) ผู้จัดการ ฐนิตะงานหรือผู้นำในกลุ่มใด ๆ ต้องการความสามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม เนื่องจากคนเราต่างกันและมีทักษะต่างกัน ความต้องการต่างกัน จึงต้องอาศัยการเข้าถึงในลักษณะที่ต่างกัน ซึ่งผู้ที่ทำดังนี้ได้ ต้องมีศิลปะในการยืดหยุ่น

1.5) ผู้ที่มีทักษะในการสื่อสาร เป็นบุคคลที่ผู้อื่นยอมรับว่า “เป็นผู้ฟังที่มีคุณค่า” (Worth Listening to) โดยทั่วไปคนเราเมื่อมีความเห็นอย่างใดอย่างหนึ่งมักมีความเชื่อมั่น และอาจจะถึงขั้นโต้เถียงเพื่อยืนยันความเชื่อมั่นนั้น อย่างไรก็ตาม ฝ่ายตรงข้ามก็ไม่ต้องเกรงกลัวบุคคล เช่นนั้น แต่ต้องรับฟังและขัดแย้งอย่างมีเหตุผล

1.6) สิ่งสำคัญในการสื่อสารเป็นความต้องการเรียนรู้ และต้องการให้ผู้อื่นรับรู้ รับฟัง ซึ่งบางครั้งผู้ฟังอาจจะยังไม่พร้อมหรือยังไม่เข้าใจ ดังนั้น จึงต้องการทักษะในการรับฟังและความพยายามที่จะช่วยผู้อื่นเรียนรู้

1.7) บุคคลที่มีทักษะในการสื่อสาร จะต้องมีความสามารถในการสื่อด้วยภาษาเขียน ดังนั้น จึงต้องมีทักษะในการเขียนด้วย

1.8) มีความสามารถรายงานต่อหน้ากลุ่มคน และสามารถแสดงแถลงการณ์ได้อย่างดี กล่าวคือ มีทักษะในการรายงานด้วย

1.9) บางคราวจำเป็นต้องนำคนที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันมาเผชิญหน้ากัน หรือพบปะหารือกัน ดังนั้น จึงต้องมีความสามารถในการประสานความคิดให้เกิดความพอเหมาะ

2) การพัฒนาการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารภายในทีมงาน สามารถพัฒนา โดยการเปลี่ยนแปลงทีละเล็กทีละน้อยอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ต้องทำอย่างจริงจัง ในการพัฒนาผู้ร่วมทีม เพื่อการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารให้ดีขึ้น สามารถปฏิบัติได้ดังนี้

2.1) การสำรวจเจตคติ การสำรวจเจตคตินี้ สามารถทำได้โดยการนำสิ่งใหม่ ๆ เข้ามา เพื่อศึกษาความรู้สึกรวมของทีมงาน และสำรวจอุปสรรคต่อการสื่อสารที่ดีที่อาจจะพึงมี

2.2) การประเมินผล การให้คำปรึกษา ไม่ว่าจะการสื่อสารแบบทางการหรือไม่เป็นทางการก็สามารถจะพัฒนา ความตั้งใจ และความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งอาศัยการ

ประเมินผลและการให้คำปรึกษา

2.3) การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อรวม เป็นการติดต่อสื่อสารโดยอาศัยสื่อต่างๆ ในหลาย ๆ โอกาส เช่น ใช้หนังสือพิมพ์ ป้ายประกาศ ป้ายโฆษณา หนังสือแถลงข่าว หนังสือคู่มือ และอื่น ๆ

2.4) การติดต่อสื่อสารตามลำดับชั้น การติดต่อสื่อสารตามระดับชั้นในการบริหารจัดการ ที่จะทำให้เกิดการสื่อสารจากระดับบนสู่ระดับล่าง หรือจากระดับล่างขึ้นสู่บน

2.5) การติดต่อและรู้จักกันในหมู่ทีมงาน บางคนทำงานที่ใดที่หนึ่งเป็นปีโดยไม่รู้จักผู้ร่วมทีมงานอย่างแท้จริง ดังนั้น การจัดกิจกรรมและโครงการ สามารถช่วยพัฒนาการติดต่อสัมพันธ์ได้อย่างดี

2.6) การติดต่อสื่อสารผ่านกลุ่มผู้แทน ผู้แทนกลุ่มคนงาน ผู้แทนกลุ่มพนักงาน หรือกลุ่มผู้แทนสหภาพการค้า สามารถที่จะทำหน้าที่เพื่อให้เกิดการสื่อสาร

2.7) การวางแผนอย่างเป็นระบบ บ่อยครั้ง บุคคลอาจเกิดความลังเลที่จะดำเนินการใด ๆ เนื่องจากว่าไม่เคยมีโอกาสได้ร่วมวางแผนมาก่อน การมีส่วนร่วมในการวางแผน ก็จะทำให้กล้าสื่อสารในการปฏิบัติแต่ละขั้นตอน โดยสะดวกใจ

2.8) สภาวะแวดล้อมในการทำงาน บางครั้ง การจัดวางรูปแบบห้องทำงานหรือจัดโต๊ะ อาจขัดขวางการติดต่อสื่อสารอย่างอิสระ ดังนั้น การพิจารณาการจัดห้อง การแบ่งส่วนงาน ควรจัดอย่างไรจึงจะทำให้สามารถสื่อสารได้สะดวก เนื่องจากการมีความเข้มงวดเรื่องขอบเขตมากเกินไป ก็เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร

2.9) การจัดรูปแบบของสถานภาพ ระบบอาวุโสและระบบสถานภาพเป็นเครื่องชี้ความสามารถและสนับสนุนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ แต่หากสถานภาพที่กำหนดขึ้นไม่สามารถสร้างความเข้าใจที่ดีต่อกัน หรือไม่เป็นประโยชน์ หรืออาจเป็นสิ่งขัดขวางการสื่อสารที่มีต่อกันได้ ควรตัดออกไป

2.10) ความเข้าใจในคุณค่า ผู้คนโดยทั่วไปจะสามารถสื่อสารกันได้ดี เมื่อเกิดการรับรู้ร่วมกันถึงจุดยืนเกี่ยวกับกิจการงานขององค์กร และของทีมงาน

2.11) มีความสามัคคี (Cohesiveness) เป็นหัวใจของการทำงานที่สำคัญอีกประการหนึ่ง หากขาดความสามัคคี หรือไม่สามารถทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ ได้ ก็ไม่เกิดองค์ประกอบของการทำงานร่วมกัน ความสามัคคีเปรียบเสมือนข้อตกลงร่วมกันอย่างไม่เป็นทางการในการทำงานร่วมกันตามวัตถุประสงค์และหน้าที่รับผิดชอบ รวมทั้งความเห็นร่วมกันในการออกเสียงเพื่อหาข้อยุติจากการแสดงความคิดเห็นตามวิถีทางประชาธิปไตย

2.12) มีความยืดหยุ่น (Flexibility) เป็นการผ่อนปรนเงื่อนไขของการทำงานเพื่อลดบรรยากาศของความเคร่งเครียด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สมาชิกในกลุ่มที่ควรจะเรียนรู้วิธีการในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ๆ หรือรู้จักวิธีการต่อรองในการทำงานร่วมกัน

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรในทุก ๆ ระดับ องค์กรจะมีประสิทธิภาพการสื่อสารที่ดีจะต้องมีการพัฒนาทางด้านทักษะของการสื่อสารที่ีของพนักงานภายในองค์กร รวมไปถึงจะต้องมีการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานภายในองค์กรด้วย จึงจะทำให้งานบรรลุผลและวัตถุประสงค์และความมุ่งหมายขององค์กรที่ได้ตั้งเป้าไว้

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารได้กลายมาเป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารงานเป็นทั้งปัจจัยและทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ถ้าหากไม่มีการสื่อสารก็ไม่สามารถที่จะบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารจึงเป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญต่อองค์กรในการบริหารที่จะทำให้งานขององค์กรดำเนินต่อไปและช่วยในการประสานงานของหน่วยงาน ในแง่ของการบริหารองค์กรการสื่อสารทำให้เกิดความหมาย ทำให้คนคาดคะเนความคิดซึ่งกันและกันได้และทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานองค์กร การสื่อสารนำไปใช้ในกิจกรรมขององค์กรหลายอย่าง เช่น การตัดสินใจ การสร้างความเชื่อใจเฉพาะด้าน การสร้างความเจริญและพัฒนาองค์กร การควบคุมและประสานงาน ลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรอาจพิจารณาในฐานะที่เป็นระบบรวม คือการใช้การสื่อสารติดตามรายงานและวิเคราะห์ข้อมูล การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมทั้งการติดต่อกับองค์กรอื่น ๆ ในฐานะที่เป็นระบบย่อยการสื่อสารเป็นเครื่องมือสร้างความสัมพันธ์ในกลุ่มการฝึกอบรม การสร้างบรรยากาศการทำงาน การควบคุมสั่งงานและการสร้างความพอใจ ในฐานะที่เป็นระบบเฉพาะบุคคลอาจพิจารณาการสื่อสารในแง่ของพฤติกรรมทางการสื่อสารในเรื่องต่าง ๆ เช่น การร่วมประชุม การเขียนคู่มือ การร่างจดหมาย การทำสัญญา การพูดคุยในกลุ่มคนที่ทำงานด้วยกัน และการโต้แย้ง (เสนาะ ดิยาวี 2538)

ส่วนองค์กรเป็นสถาบันที่เกิดขึ้นในรูปแบบต่างๆกันตามลักษณะงานแต่ก็มีลักษณะร่วมกัน คือ มีโครงสร้าง มีวัตถุประสงค์ มีการแบ่งงานกันทำ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและจำเป็นต้องรู้ข้อมูล การสื่อสารในองค์กรจึงต้องกระทำเพื่อหาข้อมูลที่จะสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ โดยต้องเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหาร และเป็นแนวทาง

ในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กรและกับบุคคลสถาบันอื่นที่อยู่นอกองค์กรด้วย ดังนั้น การสื่อสารจึงมีบทบาทสำคัญที่ทำหน้าที่ต่าง ๆ ในองค์กรดำเนินการต่อเนื่องกันและเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน้าที่ต่าง ๆ ภายในองค์กร (พัชนี เษยจรรยา และคณะ 2541)

2.1 ความหมายขององค์กร

พจนานุกรมเมอร์เรียมเวบสเตอร์(Webster's Dictionary,1983:831 อ้างใน อัมพร ชำรงลักษณะ 2551) ให้นิยามของคำว่า “Organization” ว่าหมายถึง การกระทำ หรือกระบวนการในการจัดตั้ง หรือให้ได้รับการจัดตั้ง โดยเกิดการรวมตัวกันรวบรวมความพยายามเพื่อทำหน้าที่ต่าง ๆ อย่างเป็นเอกภาพ มีโครงสร้างการบริหารจัดการ มีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้บรรลุสิ่งที่ต้องการ เป็นกระบวนการที่เป็นระบบของการจัดระเบียบกิจกรรม ภาระหน้าที่ บุคลากร และทรัพยากรอื่น ๆ ที่จำเป็นก่อรูปร่างมาเป็นโครงสร้างการทำงานที่เป็นระบบ (อภิขญา อยู่ในธรรม 2554)

2.2 วัตถุประสงค์ของการสื่อสารภายในองค์กร

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารที่ผู้บริหารใช้ในองค์กร มีดังต่อไปนี้ (เสนาะ ดิยาวี 2546)

- 1) เพื่อให้ข่าวสาร (to Inform) การบอกถึงข้อมูลเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ปฏิบัติงานมีข้อมูลพร้อมสำหรับใช้ในการตัดสินใจและแก้ปัญหาในการทำงาน
- 2) เพื่อประสานงาน (to Coordinate) การประสานงานจะทำให้งานสำเร็จสมบูรณ์ เพราะมีงานหลายอย่างที่แบ่งแยกกันทำงานระหว่างบุคคลหรือระหว่างหน่วยงาน
- 3) เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล (to Share) ข้อมูลส่วนใหญ่ขององค์กรก็เป็นเรื่องของการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายจึงจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลจากหลายๆ ฝ่ายทั้งภายในและภายนอกองค์กรข้อมูลไม่ได้เกิดขึ้นโดยตรงกับผู้บริหารแต่ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของพนักงานรวมทั้งข้อมูลภายในและแหล่งอื่นๆ
- 4) เพื่อควบคุม (to Control) ผู้บริหารต้องตรวจสอบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนว่าได้ทำงานขององค์กรเป็นไปตามแผนและบรรลุเป้าหมายเพียงใด เมื่อเกิดความผิดพลาดก็จะได้แก้ไขให้ถูกต้อง
- 5) เพื่อใช้อิทธิพล (to Influence) การชักจูงให้คนในองค์กรมีพฤติกรรมที่องค์กรต้องการเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้งานขององค์กรเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด
- 6) เพื่อกระตุ้น (to Inspire) ให้คนมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรตลอดจนสร้างให้เกิดอารมณ์ ความรู้สึกเชื่อมั่น มีความแน่วแน่ในการทำงาน มีความสุข ความสบายใจ และมีจิตสำนึกที่ดีต่อองค์กร

2.3 ความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร

อภิขญา อยู่ในธรรม (2554) กล่าวว่า คนเราทุกคนจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรต่างๆ โดยแต่ละคนอาจเป็นสมาชิกในองค์กรมากกว่าหนึ่งแห่ง เช่น นักศึกษาเป็นสมาชิกของสถาบันการศึกษา คือ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ในขณะที่เดียวกันก็ทำงานเป็นพนักงานในบริษัท อีกทั้งยังเป็นสมาชิกของสโมสรกีฬา และอื่น ๆ ดังนั้นเราในฐานะที่เป็นสมาชิกของสังคม จึงไม่สามารถเลี่ยงจากการเป็นสมาชิกขององค์กรหนึ่งองค์กรใดได้ และจากการที่องค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตเรามีความซับซ้อนมากขึ้น โดยแต่ละองค์กรก็จะมีความแตกต่างในเรื่องของวัตถุประสงค์ ภาวะเบียบ หน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนเครือข่ายการสื่อสารที่เชื่อมโยงสมาชิกขององค์กรเข้าด้วยกัน ดังนั้นการสื่อสารในองค์กรจึงมีความสำคัญดังนี้

1) เป็นเครื่องมือของผู้บริหารเพื่อใช้ในการตัดสินใจ เนื่องจากความสำคัญขององค์กรย่อมขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจของผู้บริหารในเรื่องต่าง ๆ เช่น การปรับผังรายการ โทรทัศน์ การริเริ่มโครงการใหม่ ๆ การปรับปรุงกระบวนการผลิต เป็นต้น การตัดสินใจเรื่องเหล่านี้ล้วนต้องอาศัยข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นรายงาน การประชุม และอื่น ๆ หากผู้บริหารได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เพียงพอก็จะนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาดได้

2) เป็นเครื่องมือในการสร้างความเข้าใจ และความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารและบุคลากรในองค์กร ในฐานะพนักงานก็ควรที่จะได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากพนักงานถือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร นโยบายและการดำเนินงานใด ๆ ย่อมส่งผลกระทบต่อพนักงานจึงควรที่จะให้พนักงานได้ทราบข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงาน ผู้บริหารจึงอยู่ในฐานะที่จะต้องจัดหาข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีในหมู่พนักงาน ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความพึงพอใจแล้วยังส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมด้วย

3) ช่วยให้การดำเนินงานของผู้บริหารและบุคลากรเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร เนื่องจากการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งเป็นแหล่งรวมทรัพยากรต่าง ๆ และบุคลากรมีกิจกรรมต่างๆ เกิดขึ้นมากมายในองค์กรและทำเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นสำคัญ ดังนั้น การประสานงานระหว่างกันของฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ กิจกรรมการสื่อสารทั้งหลายที่จัดขึ้นก็เพื่อให้เกิดการประสานงานที่ดีของฝ่ายต่าง ๆ จึงพบได้ว่าการสื่อสารในองค์กรส่วนมากจะสัมพันธ์กับงานต่าง ๆ ขององค์กรที่ทำอยู่ เช่น ด้านการตัดสินใจ การประเมินผลงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารและการติดตามผลการปฏิบัติงานล้วนแล้วแต่ต้องมีการสื่อสารเป็นส่วนสำคัญ

4) ใช้การอธิบายโครงสร้างการบริหาร บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของสมาชิกในองค์กร การสื่อสารเป็นไปตามสภาพขององค์กรที่มีลักษณะเป็นโครงสร้างที่มีลำดับสูงต่ำของอำนาจหน้าที่ มีความสำคัญระหว่างฝ่ายต่าง ๆ และยังมีโครงสร้างทางสังคมของบุคคลที่ทำงานอยู่ด้วยกันที่เป็นที่ยอมรับระหว่างกันด้วยโครงสร้างทั้งในส่วนที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอาจเป็นตัวเสริมหรือเป็นอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารในองค์กรได้เสมอ

5) ใช้สำหรับสร้างข้อมูลเครือข่ายข้อมูลข่าวสารในองค์กร องค์กรได้รับผลกระทบจากวิทยาการและเทคโนโลยี มีการนำความรู้ใหม่ ๆ มาใช้บริหารงานและคน เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ในการบริหารจัดการงานต่าง ๆ ซึ่งบุคลากรจะต้องมีความรู้ความเข้าใจและมีการฝึกอบรมเพิ่มเติม องค์กรจึงต้องสนองตอบด้วยการใช้การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือในการให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ โดยผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ ที่จะช่วยให้เกิดการถ่ายทอดและรับรู้วิทยาการใหม่ ๆ เช่น การใช้โทรทัศน์วงจรปิด การประชุมผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

6) เป็นการเสริมสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศที่เอื้อต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร องค์กรที่ตั้งขึ้นมามุ่งหวังที่จะมีความเจริญก้าวหน้าและการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ซึ่งองค์กรจะเจริญก้าวหน้าได้ต้องอาศัยพนักงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และได้รับการพัฒนาทักษะ องค์กรจึงมีความสำคัญมากในการจัดให้มีโครงการอบรม สอนงาน สร้างบรรยากาศในการทำงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความรู้และเทคนิคใหม่ ๆ ในการทำงาน การพัฒนาและการเตรียมบุคลากรให้พร้อมที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ต้องอาศัยการสื่อสารเป็นสำคัญ

กล่าวโดยสรุป องค์กรคือ การรวมตัวกันของบุคคลโดยมีเป้าหมายในการจัดกระทำหรือจัดตั้งเพื่อที่จะดำเนินกิจกรรมบางอย่างร่วมกัน มีการวางแผนอย่างเป็นระบบ มีการจัดโครงสร้างการบริหารจัดการ มีการดำเนินงานเพื่อให้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในส่วนของด้านการสื่อสารภายในองค์กรมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรเพื่อประสานงาน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือข้อมูลระหว่างผู้ปฏิบัติงานทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรและความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กรก็เพื่อเป็นเครื่องมือในการให้ผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจในการบริหารงานภายในองค์กร ช่วยให้การดำเนินงานของผู้บริหารและพนักงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้ ช่วยสร้างความเข้าใจ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารกับพนักงานในการให้ข่าวสารความรู้ในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ภายในองค์กร

2.4 รูปแบบการสื่อสารในองค์กร

รูปแบบการสื่อสารในองค์กรสามารถจำแนกได้หลายรูปแบบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่นักวิชาการต่างๆ ใช้เป็นหลักในการจำแนก ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้จำแนกอาจจะแตกต่างกันไปอย่างไรก็ตาม ประเภทของการสื่อสารในองค์กรสามารถจำแนกได้เป็น 4 ประเภทดังนี้

1) การจำแนกรูปแบบการสื่อสารตามทิศทางการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 แบบ

1.1) การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว (One Way Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่ผู้ส่งเป็นผู้ให้ข่าว โดยฝ่ายที่รับสารไม่มีโอกาสโต้ตอบหรือซักถามในสารนั้น ๆ การติดต่อสื่อสารประเภทนี้มักจะเป็นคำสั่ง ข้อกำหนด หรือแนวนโยบายที่จะต้องกระทำตาม โดยไม่มีข้อแม้และอยู่ในรูปแบบของลายลักษณ์อักษรมากกว่าคำพูด และมีลักษณะเป็นทางการเป็นส่วนใหญ่

1.2) การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (Two Way Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้รับสารมีการตอบสนอง และมีปฏิกิริยาป้อนกลับไปยังผู้ส่งสาร โดยหลักการแล้วการสื่อสารแบบนี้ ผู้รับมักถามซ้ำหรือทำให้ชัดเจน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีการปรึกษาหารือกัน ซึ่งก็จะช่วยให้เกิดความเข้าใจกันมากขึ้นระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร แต่ในบางโอกาสการสื่อสารแบบนี้ทำให้ไม่มีระเบียบ มีการขัดจังหวะแสดงอารมณ์ ใช้เวลามาก และผู้ส่งอาจถูกวิพากษาวิจารณ์จากผู้รับซึ่งอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ 2548)

2) การจำแนกรูปแบบการสื่อสารตามลักษณะของการใช้ แบ่งออกเป็น 2 แบบ

2.1) การสื่อสารที่เป็นทางการ หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่มีระบบระเบียบแบบแผนมีข้อกำหนดชัดเจน มีลายลักษณ์อักษรที่บ่งบอกระเบียบ วิธีการ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ เช่น ใบสมัครงาน คำสั่งหรือจดหมายทางราชการ เป็นต้น ผู้บังคับบัญชาควรใช้การติดต่อสื่อสารแบบทางการเมื่อ เป็นงานที่เป็นพิธีการ และต้องการหลักฐานบันทึกไว้

2.2) การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่เกิดจากความใกล้ชิดสนิทสนมเป็นการส่วนตัว ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารทางวาจา เช่น การทักทายปราศรัย พูดคุยระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือการพูดคุยระหว่างเพื่อนร่วมงาน เหมาะสำหรับการติดต่องานที่ต้องการความเร่งด่วน

ผู้บริหารควรเลือกใช้การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการในงานที่เป็นระบบระเบียบตามสายงานและต้องการเก็บเรื่องต่าง ๆ ไว้เป็นหลักฐาน ป้องกันการลืมและจัดความขัดแย้งในการทำงานได้ นอกจากนี้ยังต้องใช้การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการเพื่อลดขั้นตอน สร้างความรวดเร็วในการทำงานและเกิดแรงจูงใจในการทำงานด้วย (ม.ร.ว. สมพร สุทัศนีย์ 2551)

3) การจำแนกรูปแบบการสื่อสารตามสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2

แบบ

3.1) การสื่อสารแบบใช้ถ้อยคำ หรือวจนภาษา (Verbal Communication) หมายถึง การสื่อสารทั่วไป ที่อาศัยคำ (Word) หรือ เลขจำนวน (Number) หรือการเน้นเป็นสัญลักษณ์ (Punctuation) เป็นสัญลักษณ์ของข่าวสาร สัญลักษณ์นี้อาจเป็นรูปภาพพูด เขียน หรือคณิตศาสตร์ก็ได้ เพื่อใช้ในการสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจสามารถสื่อความหมายได้อย่างชัดเจนผู้รับได้รับข่าวสารตรงตามที่ผู้ให้ข่าวสารต้องการ ดังนั้น การสื่อสารแบบวจนภาษาจึงเป็นการใช้ถ้อยคำหรือลายลักษณ์อักษรที่มีลักษณะสามารถตีความได้โดยตรง หรือโดยอ้อม ผู้บริหารหรือผู้นำควรต้องสร้างความสามารถในด้านต่อไปนี้ (เสริมศักดิ์ วิทยาศาสตร์ 2521)

- (1) ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม ถูกหลักเกณฑ์
- (2) ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้มีความหมาย การสื่อสารจะได้ผลถ้าเขาเข้าใจว่าสิ่งที่เราพูดหรือเขียนหมายถึงอะไร การใช้ถ้อยคำอย่างมีความหมายเป็นการแสดงภูมิรู้และภูมิปัญญาของผู้ส่งข่าวสาร
- (3) ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้เหมาะสมกับเวลา และโอกาส การสื่อสารจะเป็นอุปสรรคอย่างยิ่ง หากใช้ถ้อยคำไม่เหมาะสมกับเวลาและโอกาส
- (4) ความสามารถในการถ่ายทอดความคิดเป็นคำพูด ผู้นำจำเป็นต้องพัฒนาทักษะด้านนี้ให้มาก ถ้าหากผู้นำมีความคิดแต่ไม่สามารถถ่ายทอดความคิดให้ผู้อื่นเข้าใจ การเป็นผู้นำจะประสบความสำเร็จได้ยาก

ตารางที่ 2.1 การเปรียบเทียบการสื่อสารที่เป็นการใช้ถ้อยคำและการเขียน

ถ้อยคำ	การเขียน
การพบปะเป็นรายบุคคล	คำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร
การพบปะเป็นกลุ่ม	หนังสือเวียน
การประชุม	วารสาร
การประชุมคณะกรรมการ	รายงาน
การใช้โทรศัพท์	บันทึก
การใช้วิทยุสื่อสาร	คู่มือการปฏิบัติงาน

3.2) การสื่อสารแบบไม่ใช้ถ้อยคำ หรืออวัจนภาษา (Nonverbal Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ใช้สัญลักษณ์นอกเหนือไปจากคำ หรือเลขจำนวน หรือเครื่องหมายการเน้น ซึ่งโดยธรรมชาติได้สร้างให้มนุษย์มีอารมณ์ต่าง ๆ และแสดงออกโดยใช้ท่าทาง และการปฏิบัติซึ่งจะทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่าเราอยู่ในสถานการณ์ใด การสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูดเป็นการใช้ท่าทางที่จะช่วยให้ผู้พูดสะดวกในการที่จะสื่อสารมากยิ่งขึ้น ท่าทางที่แสดงออกเป็นธรรมชาติ และเป็นลักษณะสากลที่ทุกคนดูแล้วเข้าใจได้ เช่น การสั่นศีรษะแสดงอาการปฏิเสธหรือพยักหน้าแสดงการเข้าใจ หรือเห็นด้วย ร้องไห้แสดงว่าเศร้าโศก เป็นต้น ซึ่งยังมีความหมายพิเศษสำหรับบางคนขึ้นอยู่กับกรับ และความเข้าใจของแต่ละคน

4) การจำแนกรูปแบบการสื่อสารตามช่องทางเดินของสาร แบ่งออกเป็น 4 แบบ

4.1) การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบน ไปสู่เบื้องล่าง เป็นการติดต่อสื่อสารที่ส่งจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น จากประธานลงมาที่รองประธาน ผู้จัดการแผนก หัวหน้างาน ลงมาถึงพนักงาน ลดหลั่นกันตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และการสื่อสารส่วนใหญ่เป็นการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการและมักเป็นการสื่อสารทางเดียว เช่น การออกคำสั่ง การแจ้งนโยบายและแผน เป็นต้น ผู้บังคับบัญชาควรใช้การสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่างเพื่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ ดังนี้

- (1) ใช้คำพูดที่ชัดเจนเพื่อให้เข้าใจที่ตรงกัน
- (2) อธิบายเหตุผลเบื้องหลังให้ผู้รับคำสั่งทราบ
- (3) ใช้สื่อในการสื่อความหลายชนิด เช่น ใช้รับคำสั่งเป็นวาจาและลายลักษณ์อักษร จุลสาร หรือป้ายประกาศด้วย
- (4) ให้ผู้รับคำสั่งได้มีโอกาสซักถามเพื่อความมั่นใจ
- (5) ถ้าเรื่องใดมีความสำคัญ ควรมีการกล่าวซ้ำเพื่อจะได้ไม่ลืม
- (6) หากมีความจำเป็นต้องตัดตอนเส้นทางการติดต่อสื่อสารในบางเรื่องก็อาจส่งเรื่องนั้นไปยังผู้รับโดยตรง
- (7) มีความซื่อตรงและจริงจังในการแจ้งเรื่องหรือนโยบายหรือผลประโยชน์ขององค์การให้พนักงานทราบ
- (8) แจ้งข่าวสารให้ทุกคนทราบอย่างรวดเร็วและชัดเจน จะทำให้เกิดความสบายใจด้วยกันทุกฝ่าย
- (9) มีการทบทวนข่าวสารและประเมินผลการติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ จะทำให้ผู้ร่วมงานทำตามจุดมุ่งหมายตลอดเวลา

4.2) การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน เป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา เป็นการติดต่อสื่อสารที่เต็มไปด้วยพิธีรีตองและต้องระมัดระวัง เพราะสังคมไทยนั้นถือว่าผู้น้อยจะต้องเคารพผู้อาวุโส การติดต่อสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการเขียนจึงมีลักษณะสุภาพอ่อนน้อม การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างไปสู่เบื้องบน ได้แก่ การเสนอโครงการ การเสนอผลงาน การให้ข้อเสนอแนะหรือซักถาม เป็นต้น วิธีการติดต่อสื่อสารที่ดี คือ การเสนอตามลำดับขั้น จากผู้บังคับบัญชาระดับต้น ไปยังระดับกลางและระดับสูงต่อไป มักเป็นการสื่อสารแบบทางการ การสื่อสารแบบเป็นทางการนั้นยากที่จะประสบความสำเร็จ ตัวอย่างเช่น คนงานมีความเดือดร้อนด้านที่อยู่อาศัย เสนอเรื่องผ่านผู้บังคับบัญชาระดับต้นตามลำดับขั้น แต่อาจถูกผู้บังคับบัญชาระดับต้นขัดขวางหรือบิดเบือนข้อมูล ผู้ได้รับความเดือดร้อนจึงไม่ได้รับความช่วยเหลือ ฉะนั้นควรมีการสื่อสารที่ดีดังนี้

- (1) ผู้บริหารสร้างบรรยากาศขององค์กรให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกเป็นอิสระในการติดต่อสื่อสารทั้งทางบวกและทางลบ
- (2) ผู้บริหารทำตัวให้ไวต่อเหตุการณ์ คือ จะต้องรู้ว่าข่าวสารที่ผุดผืนไปจากความจริง
- (3) ผู้ใต้บังคับบัญชาควรมีตัวเลขหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อประกอบการสื่อสารและทำให้เกิดความมั่นใจ
- (4) ผู้ใต้บังคับบัญชาควรเสนอข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง และต้องเสนอด้วยความจริงใจ ไม่มีลับลมคมนัยหรือมีผลประโยชน์แอบแฝง
- (5) ตัดตอนสายบังคับบัญชาให้สั้นลง เช่นเดียวกับการสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง
- (6) ผู้บริหารควรทำตัวเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่อบอุ่น ไว้วางใจ และทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถเสนอความคิดเห็นได้โดยตรง
- (7) การเสนอข้อมูลจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน ควรเป็นการเสนอข้อมูลที่สั้นกระชับ

ถ้าเป็นปัญหาที่ควรเป็นปัญหาสำคัญเพื่อไม่ให้ผู้บริหารเกิดความรำคาญ ส่วนใหญ่ปัญหาที่สำคัญของการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน คือ การมีข้อมูลมากเกินไป เช่น มีข้อเท็จจริง ข้อเสนอแนะ คำสั่งร้องเรียน และอื่น ๆ ซึ่งเป็นอุปสรรคขัดขวางการทำงานของผู้นับถือบัญชา ดังนั้นควรติดต่อสื่อสารด้วยข้อความที่กระชับและรัดกุม เรื่องใดไม่สำคัญก็ควรแก้ปัญหาด้วยตนเอง

(8) ควรมีการกลั่นกรองข้อมูลที่จะส่งขึ้นไป ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากปัญหาในข้อ (7) นั้นเอง ดังนั้นก่อนการเสนอข้อมูลขึ้นไป ควรมีการสรุป ประเด็นสำคัญแต่ละเรื่องให้สั้น เข้าใจง่าย เพื่อประหยัดเวลาในการบริหาร

ถ้าหากมีการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างไปสู่เบื้องบนดังกล่าว ย่อมทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว เข้าใจตรงกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน

4.3) การติดต่อสื่อสารในระนาบเดียวกัน เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานกับพนักงานหรือหัวหน้าฝ่ายกับหัวหน้าฝ่าย เป็นต้น ส่วนใหญ่การติดต่อสื่อสารประเภทนี้ มักจะไม่ใช่พิธีการ ทำให้ง่ายแก่การเข้าใจ สะดวก รวดเร็ว และมักเป็นการสื่อสารสองทาง คือ มีการพูดคุยโต้ตอบกัน ทั้งสองฝ่าย ทำให้เกิดความสนิทสนม ส่วนใหญ่จะเป็นการพูดคุยกันหรือติดต่อด้วยเรื่องงานการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน ควรกระทำดังต่อไปนี้คือ

(1) แต่ละคนควรพัฒนาทักษะในการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ

(2) ควรมีความไว้วางใจและเปิดเผยต่อกัน

(3) ฝ่ายบริหารควรเปิดโอกาสให้มีการประชุมระหว่างหน่วยงาน เพื่อเปิดโอกาสให้มีการพบปะพูดคุยกัน

(4) ควรพุดจาด้วยความเป็นมิตร มีความหวังดีต่อกัน มีจิตใจเอื้อเฟื้อในการให้ข้อมูลแก่เพื่อนร่วมงาน (ม.ร.ว. สมพร สุทัศน์ย์ 2551: 295-298)

นอกจากนี้ ธิติภพ ชยธวัช (2548) กล่าวว่าไว้ว่า รูปแบบการสื่อสารในองค์การที่ใช้อยู่มีการติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน และการติดต่อสื่อสารในระนาบเดียวกันแล้ว ยังมีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การอีก รูปแบบหนึ่งคือ การติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.4) การติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน ในองค์การส่วนใหญ่พนักงานจะต้องส่งข้อมูลข่าวสารให้กับบุคคลที่ไม่ใช่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาของตนเอง เช่น แผนกวิศวกรรม แผนกไฟฟ้ากำลัง แผนกศิลปกรรม แผนกบัญชี แผนกบุคคล ซึ่งจะต้องรวบรวมข้อมูล รายงานเตรียมแผนงาน ประสานกิจกรรม และให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารในทุกส่วนขององค์การในลักษณะข้ามสายงานซึ่งพวกเขาไม่มีอำนาจตามสายงานที่สั่งการกับบุคคลที่ต้องติดต่อสื่อสารด้วยเพียงแต่เขาต้องการขายความคิดของเขาเท่านั้น การติดต่อสื่อสารข้ามสายงานจะเป็นกรณีเฉพาะผู้ที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และถือเป็นการรับผิดชอบของพวกเขาที่จะแสดงผลงานให้ไปเกิดขึ้นกับแผนกอื่น ๆ และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านอาจมีการติดต่อสื่อสารอย่างใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงอยู่

เสมอซึ่งส่งผลให้มีอำนาจในการทำงานมากขึ้น การติดต่อสื่อสารข้ามสายงานมีความเหมาะสมและจำเป็นอย่างมากต่อพนักงานระดับล่างเพราะช่วย ประหยัดเวลา ดังนั้น องค์กรควรจะมีนโยบายในการใช้เส้นทางของการติดต่อสื่อสารข้ามสายงานไว้ด้วยเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

5) อุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กร

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2544) ได้กล่าวว่า อุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรนั้นมีหลายประการ ซึ่งอาจแยกพิจารณาได้ 2 ประเด็น สรุปได้ดังนี้

5.1) การบิดเบือนการสื่อสาร การบิดเบือนที่เกิดขึ้นในการสื่อสารนั้นอาจเกิดขึ้นโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าผู้บิดเบือนรู้หรือไม่ว่าความหมายที่สื่อสารไปนั้นถูกดัดแปลงแก้ไข การบิดเบือนเกิดขึ้นในการสื่อสารทุกระดับ สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 2.2 การเปรียบเทียบผลของการบิดเบือนการสื่อสารที่เกิดจากช่องทางการติดต่อสื่อสารในแต่ละระดับ

ระดับของการติดต่อสื่อสาร	การบิดเบือนโดยตั้งใจ	การบิดเบือนโดยไม่ตั้งใจ
1. บนลงล่าง	1. ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมให้สิ่งย้อนกลับแก่ผู้ปฏิบัติงานข่าวร้ายให้ทราบ	1. ความทุกข์ใจของผู้บังคับบัญชาในเรื่องความขัดแย้งภายใน 2. การถ่ายทอดข้อความหลายๆครั้งจน แตกต่างจากเนื้อหาสาระเดิม
2. ล่างขึ้นบน	1. ต้องการให้ทุกสิ่งทุกอย่างดูดี 2. หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบเกี่ยวกับความล้มเหลว 3. ลังเลที่จะบอกข่าวร้ายแก่ระดับต่างๆ ที่เป็นทางผ่านของการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับระดับบน	1. ความไว้วางใจของผู้ใต้บังคับบัญชา 2. ความต้องการในเรื่องความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน 3. โครงสร้างองค์กรอย่างเป็นทางการ
3. แนวนอน	1. ข่าวลือต่าง ๆ 2. ความชำนาญเฉพาะด้านในงานทำให้สนใจเฉพาะเรื่องบางอย่าง	1. การสื่อสารในแนวนอนมีมากเกินไป 2. การสื่อสารในแนวนอนถูกนำมาใช้ทดแทนการสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่างและจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ระดับของการติดต่อสื่อสาร	การบิดเบือนโดยตั้งใจ	การบิดเบือนโดยไม่ตั้งใจ
4. แนวทแยงมุม (แนวขวาง)	1. ระดับต่างๆเป็นทางผ่านของการสื่อสาร	
5. ทุกระดับ	1. แต่ละระดับมีข้อมูลข่าวสารเป็นของตนเองเพื่อใช้ในการแข่งขันกับหน่วยงานย่อยอื่น ๆ	

5.2) ภาระหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสาร ภาระในการสื่อสารเป็นเรื่องเกี่ยวกับปริมาณและความซับซ้อนของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมา ซึ่งตัวแปรทั้งสองตัวนี้จะต้องพิจารณาร่วมกัน บุคคลจะได้รับข้อมูลข่าวสารมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับช่องทางของการสื่อสาร นอกจากนี้บุคคลสามารถจัดการกับข้อมูลข่าวสารที่ไม่สลับซับซ้อนได้ดีกว่าข้อความที่สลับซับซ้อนและไม่อาจคาดคะเนได้ ภาระที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสารที่ก่อให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสารแบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1) ภาระในการสื่อสารที่น้อยเกินไป โดยผู้ปฏิบัติงานถูกตัดออกจากสายใยของการสื่อสารขององค์กร ก่อให้เกิดผลเสียของการสื่อสารขององค์กร คือ

(1) องค์กรสูญเสียทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะนำสิ่งนำเข้า การกระทำตอบสนองและสิ่งย้อนกลับแก่องค์กร

(2) ผู้ปฏิบัติงานที่ถูกจะเลยจะตอบสนองความต้องการในเรื่องการสื่อสารด้วยการพูดซุบซิบนินทา และการพูดคุยเล่น

ผลจากการที่ภาระความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสารน้อยเกินไปทำให้บุคคลรู้สึกว่าตนหมดอำนาจที่จะควบคุมกิจกรรมการทำงาน ขาดแรงจูงใจ และเกิดความเฉื่อยชาในการปฏิบัติงาน

2) ภาระในการสื่อสารที่มากเกินไป ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคล ระบบ หรือองค์กรไม่สามารถดำเนินการกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมา ผลเสียจะเกิดขึ้นเฉพาะในองค์กรเปิดที่บุคคลสามารถหาข้อมูลข่าวสารอย่างไม่จำกัด ปัญหาเรื่องภาระที่มากเกินไปในการสื่อสารของผู้บริหารระดับสูงเกิดจากจำนวนและความซับซ้อนที่มีมากขึ้นของข้อมูลข่าวสาร ทำให้ไม่สามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและจำเป็นเพื่อนำมาใช้ในการบริหารและการตัดสินใจในผลจากการที่มี

ภาวะความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสารมากเกินไปทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกสับสน ได้รับแรงกดดันอย่างมาก และทำงานผิดพลาดได้

3) ภาวะในการสื่อสารที่เหมาะสม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน ผลจากการมีภาวะความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสารที่เหมาะสมบุคคลจะรู้สึกว่าได้รับการสนใจ และมีประสิทธิภาพในการทำงาน

กล่าวโดยสรุป การติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรแต่ละครั้งต้องมีวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร อาจจะเป็นการแจ้งข้อมูล ประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลแก่ผู้รับข่าวสาร รวมถึงสร้างอิทธิพลต่อทัศนคติของผู้รับข่าวสาร กระตุ้นทัศนคติแก่ผู้รับข่าวสาร หรือเพื่อควบคุมการปฏิบัติงานของผู้รับข่าวสาร ดังนั้นการติดต่อสื่อสารในแต่ละครั้งจะต้องเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของการสื่อสารบางอย่างหรือหลายอย่างไปพร้อมกัน

รูปแบบการสื่อสารที่จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร เป็นการสื่อสารแบบทางเดียว นั้น ผู้ส่งสารจะเป็นผู้ให้ข่าวสาร โดยไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้มีการโต้ตอบหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาของสารนั้น ๆ แตกต่างกับการสื่อสารแบบสองทาง ผู้ส่งสาร จะเปิดโอกาสให้ผู้รับข่าวสาร ได้แสดงความคิดเห็นหรือปรึกษาหารือ เกี่ยวกับเนื้อหาของข่าวสาร ที่ผู้ส่งสารได้เสนอส่งข่าวสารนั้น ได้

รูปแบบการสื่อสารที่จำแนกตามลักษณะของการใช้ คือการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการและการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการนั้น จะเป็นการติดต่อสื่อสารที่เป็นระเบียบ มีการวางแผน มีข้อกำหนดและมีลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน ซึ่งจะแตกต่างกับการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ คือจะเป็นการติดต่อสื่อสารที่ พบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันโดยไม่มีแผนในการที่จะพูดคุยเกี่ยวกับเนื้อหาไว้ล่วงหน้า

รูปแบบการสื่อสารที่จำแนกตามสัญลักษณ์ของการสื่อสาร ที่เป็นการสื่อสารแบบใช้ถ้อยคำหรือวจนภาษา เป็นการติดต่อสื่อสาร โดยใช้คำหรือคำพูด ภาษาพูด การเขียน หรือถ้อยคำที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่สามารถถ่ายทอดความหมายต่าง ๆ ให้ผู้รับ ได้รับรู้และเข้าใจได้ และการสื่อสารแบบไม่ใช้ถ้อยคำหรือวจนภาษา เป็นการติดต่อสื่อสารโดยปราศจากการใช้คำหรือคำพูด แต่จะเป็นการใช้ อากัปกิริยา อากา รท่าทาง การแสดงสีหน้า การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการสื่อสาร

การจำแนกรูปแบบการสื่อสารตามช่องทางเดินของข่าวสาร ที่เป็นการสื่อสารจากบนลงล่างนั้น เป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่มีตำแหน่งสูงสื่อสารไปยังผู้ที่มีตำแหน่งต่ำกว่าหรือผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเป็นการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการหรือคำสั่งเพื่อแจ้งให้ทราบ ส่วนการสื่อสารจากล่างขึ้นบนนั้น เป็นการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ที่มีตำแหน่งต่ำกว่าหรือระดับต่ำกว่าสื่อสารไปยังผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่าหรือระดับสูงกว่าหรือผู้บังคับบัญชา โดยการ

สื่อสารมักจะเป็นการสื่อสารในส่วนของรูปแบบการรายงานผลการปฏิบัติงาน การเสนอแนะและถามข้อซักถาม การเสนอโครงการหรือการร้องทุกข์ เป็นต้น ส่วนการสื่อสารในระนาบเดียวกัน เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่หรือพนักงานในระดับเดียวกัน โดยการสื่อสารมักเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในการทำงาน หรือการติดต่อประสานงาน รวมถึงการแก้ไขปัญหาของการปฏิบัติงานร่วมกัน และการติดต่อสื่อสารข้ามสายงานเป็นการติดต่อสื่อสารของพนักงานต่างฝ่ายและต่างแผนกที่ไม่ใช่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชาของตนเอง ซึ่งจะต้องมีการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยการสื่อสารจะเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารของแต่ละและแผนกและแต่ละฝ่าย มีการเตรียมแผนงาน การประสานกิจกรรม และเสนอแนวคิดหรือหัวข้อของแผนงานร่วมกัน

อุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรนั้น เป็นการสื่อสารที่อาจเกิดจากการบิดเบือนของการสื่อสาร โดยอาจจะเกิดขึ้นโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจและเกิดจากภาระหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสารซึ่งอาจมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในการสื่อสารน้อยเกินไปทำให้บุคคลรู้สึกว่าตนหมดอำนาจ ขาดแรงจูงใจ เกิดความเฉื่อยชาวมไปถึงภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในการสื่อสารมากเกินไปก็จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกล้มเหลว ได้รับแรงกดดันและทำให้การทำงานในการสื่อสารภายในองค์กรเกิดผิดพลาดได้

3. ลักษณะทางประชากร

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากร มีการกล่าวถึงลักษณะประชากรที่ต่างกันหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และสถานะเศรษฐกิจ ซึ่งในการศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของฝ่ายผลิตรายการสถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 ประชากรที่ศึกษามีลักษณะที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจมีผลกับการใช้รูปแบบการสื่อสาร ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรมาใช้ในการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าปัจจัยของลักษณะประชากรมีผลต่อการรับรู้การตีความและการเข้าใจในการสื่อสาร มีดังนี้ (ชุมพล โพธิวงศานนท์ 2549 และนรพรณ อุณหะนันท์ 2546)

3.1 อายุ เป็นปัจจัยสำคัญต่อกระบวนการคิด การตีความ ความเข้าใจในการสื่อสาร และพฤติกรรมที่แสดงออกมา เนื่องจากอายุที่แตกต่างกันจะมีประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ทำให้มีทัศนคติ ความรู้สึกรู้สึกคิด ความเชื่อ ลักษณะการโต้ตอบต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นต่างกััน ดังเช่น คนอายุมากจะมีความระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้าย ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น คนอายุ

น้อยจึงถูกชักจูงใจง่ายกว่าคนอายุมากและมีพฤติกรรมการสื่อสารที่ชอบรับข่าวสารด้านบันเทิง ในขณะที่คนอายุมากจะเปิดรับข่าวที่หนัก ๆ เช่น ข่าวเศรษฐกิจ การเมือง เป็นต้น

3.2 เพศ เป็นลักษณะทางประชากรที่บุคคลได้รับมาแต่กำเนิด ในประชากรกลุ่มใด ๆ ก็ตามจะประกอบด้วยประชากรเพศชาย (Male) และประชากรเพศหญิง (Female) ซึ่งโดยปกติแล้วจะมีจำนวนที่ใกล้เคียงกันเพราะธรรมชาติได้สร้างความสมดุลทางเพศมาให้กับประชากรทุกกลุ่ม เพศเป็นปัจจัยพื้นฐานด้านร่างกายที่แตกต่างกันของบุคคล เป็นสถานภาพที่มีมาแต่กำเนิดของบุคคล เมื่อเป็นสมาชิกของกลุ่ม เพศจะเป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคคล ตลอดจนพัฒนาการต่าง ๆ ในแต่ละช่วงวัยก็มีความแตกต่างกันด้วย ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ เพศหญิงมีอารมณ์อ่อนไหว ละเอียดย ใจอ่อน มีความเมตตามากกว่า จึงมีแนวโน้มผู้หญิงจะถูกโน้มน้าวใจได้ง่ายกว่าผู้ชาย มีพฤติกรรมรับข่าวสารประเภทความสวยงาม ความบันเทิงมากกว่าเพศชาย และมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ลักษณะงานที่ผู้หญิงเลือกปฏิบัติจึงมักเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความสวยความงาม งานประชาสัมพันธ์ งานบริการต่างๆ เช่น พยาบาล ช่างแต่งหน้าทำผม พนักงานขายสินค้าต่างๆ ช่างตัดเย็บเสื้อผ้า เป็นต้น ในขณะที่เพศชายมักให้ความสนใจข่าวสารด้านช่างยนต์และการบำรุงรักษา การเพาะปลูก และขยายพันธุ์พืช การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เป็นต้น (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2554) และไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดจากการรับข่าวสารนั้นด้วย (Wilo Goidhaborsadore and Yates, 2002 :114 อ้างถึงใน กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์ 2546)

3.3 การศึกษา เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติ และพฤติกรรมแตกต่างกัน ในการรับสาร คนที่มีการศึกษาสูงจึงมีความได้เปรียบอย่างมาก กล่าวคือเป็นผู้รับสารที่ดีเพราะมีความรู้กว้างขวาง และเข้าใจสารได้ดีหนักแน่น และมีเหตุผล เปิดรับข่าวสารมากกว่าคนที่มีการศึกษาน้อย คนที่มีการศึกษาน้อยจะถูกโน้มน้าวใจได้มากกว่า อย่างไรก็ตามก็ควรให้ความสำคัญกับการศึกษาจากแหล่งอื่นด้วย เช่น ประสบการณ์ การศึกษานอกระบบ เป็นต้น

3.4 สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังครอบครัว มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร ในเรื่องของการเปิดรับเนื้อหาที่สอดคล้องต่ออาชีพ ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม รวมถึงสถาบันที่ตนเองสังกัดด้วย คนที่มีฐานะดี อาศัยอยู่ในเมืองมีโอกาที่จะเลือกใช้สื่อให้หลากหลายประเภทและบ่อยครั้งกว่า โดยเฉพาะสื่อที่ต้องการเสียค่าใช้จ่าย

กล่าวโดยสรุป ลักษณะประชากรเป็นคุณลักษณะทางประชากรของแต่ละบุคคลที่ส่งผลต่อความคิด ค่านิยม ทัศนคติและรูปแบบการสื่อสารที่ต่างกัน

4. สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3

4.1 ประวัติขององค์กร

บริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด ผู้ดำเนินกิจการสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ได้จดทะเบียน จัดตั้งเป็นบริษัทจำกัดเมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2510 และได้อื่นหนังสือลงวันที่ 3 ธันวาคม 2510 ขอร่วมทุนจัดตั้ง สถานีโทรทัศน์สีกับบริษัท ไทยโทรทัศน์ จำกัด โดยเหตุผลในการขอเข้าร่วมทุนเพราะตามพระราชบัญญัติ วิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ พ.ศ. 2498 ด้วยเหตุนี้ บริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด จึงได้ขอเข้าร่วมทุน โดยอาศัยสิทธิตามกฎหมายที่ บริษัท ไทยโทรทัศน์ จำกัด มีสิทธิอยู่

บริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด และ บริษัท ไทยโทรทัศน์ จำกัด ได้ร่วมลงนามในสัญญาดำเนินกิจการ ส่งโทรทัศน์ ในนามของ “สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3” เมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2511

สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ได้ทำพิธีวางศิลาฤกษ์ ณ บริเวณกิโลเมตรที่ 19 ถนนเพชรเกษม แขวงหนองค้างพลูเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร เมื่อต้นปี พ.ศ. 2512 และในปี พ.ศ. 2513 ฯพณฯ ถนอม กิตติขจร นายกรัฐมนตรีในขณะนั้น ได้ให้เกียรติเป็นประธานในพิธีเปิด สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 26 มีนาคม 2513 เวลา 10.00 น. เวลาฤกษ์ ดังนั้นการเริ่มแพร่ภาพออกอากาศอย่างเป็นทางการของไทยทีวีสีช่อง 3 จึงเริ่มขึ้น ณ วันนี้ สัญญาสัมปทานของบริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด จะได้รับสิทธิเป็นผู้ดำเนินการสถานีวิทยุโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 ต่อไปเป็นระยะเวลา 30 ปี ระหว่างวันที่ 26 มีนาคม 2533 ถึงวันที่ 25 มีนาคม 2563

ปัจจุบันที่ทำการของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ตั้งอยู่ที่ 3199 อาคารมาลีนนท์ทาวเวอร์ ถนนพระราม 4 แขวงคลองตัน เขตคลองเตย กทม. 10110 โทรศัพท์ 0-2262-3333, 0-2204-3333 มี 2 อาคาร อาคาร M1 เป็นอาคารสำนักงาน และอาคาร M2 เป็นอาคารส่วนปฏิบัติการตลอดระยะเวลา 43 ปี ที่ผ่านมาของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. นั้น ทางสถานีฯ ยังคงยึดมั่นอยู่ในความตั้งใจจริงในการนำเสนอผลงานการสร้างสรรค์ รูปแบบรายการใหม่ ๆ การเข้าไปมีส่วนร่วม ในการพัฒนาวงการสื่อวิทยุโทรทัศน์ของประเทศไทย โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประเทศชาติ และประชาชนมาโดยตลอด

วิสัยทัศน์

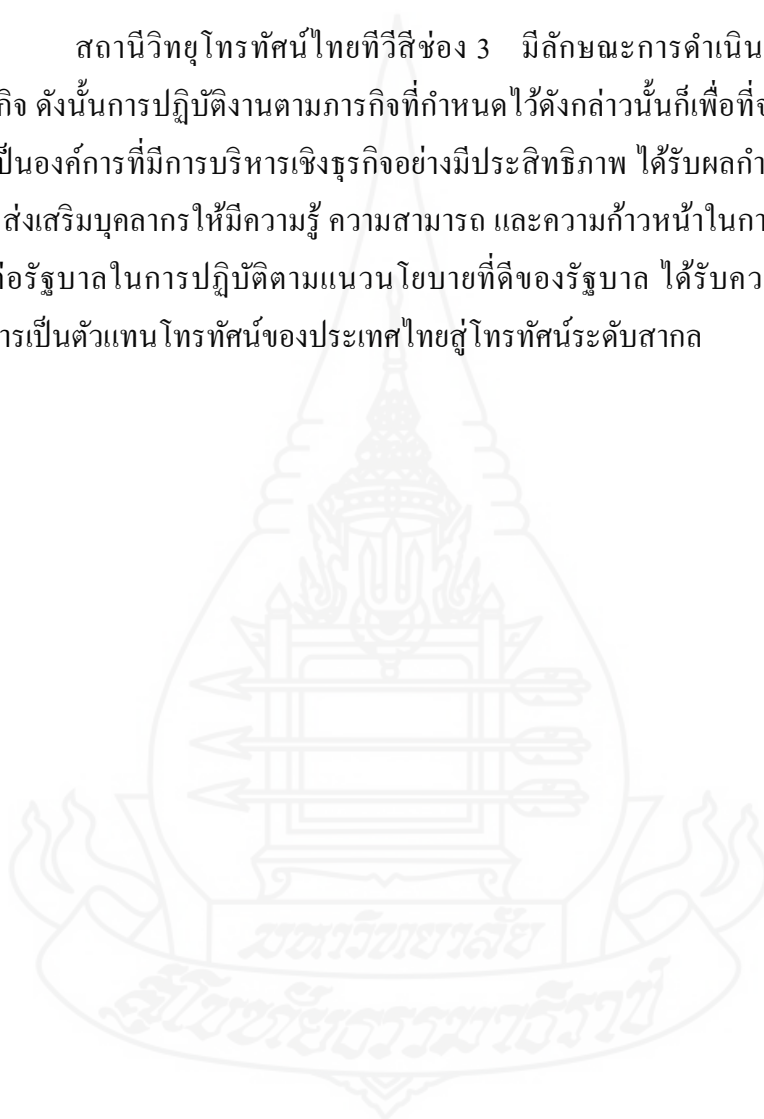
“ เป็นบริษัทชั้นนำด้านการผลิต และนำเสนอข่าวสารและความบันเทิงที่ให้คุณค่าสูงสุด ”

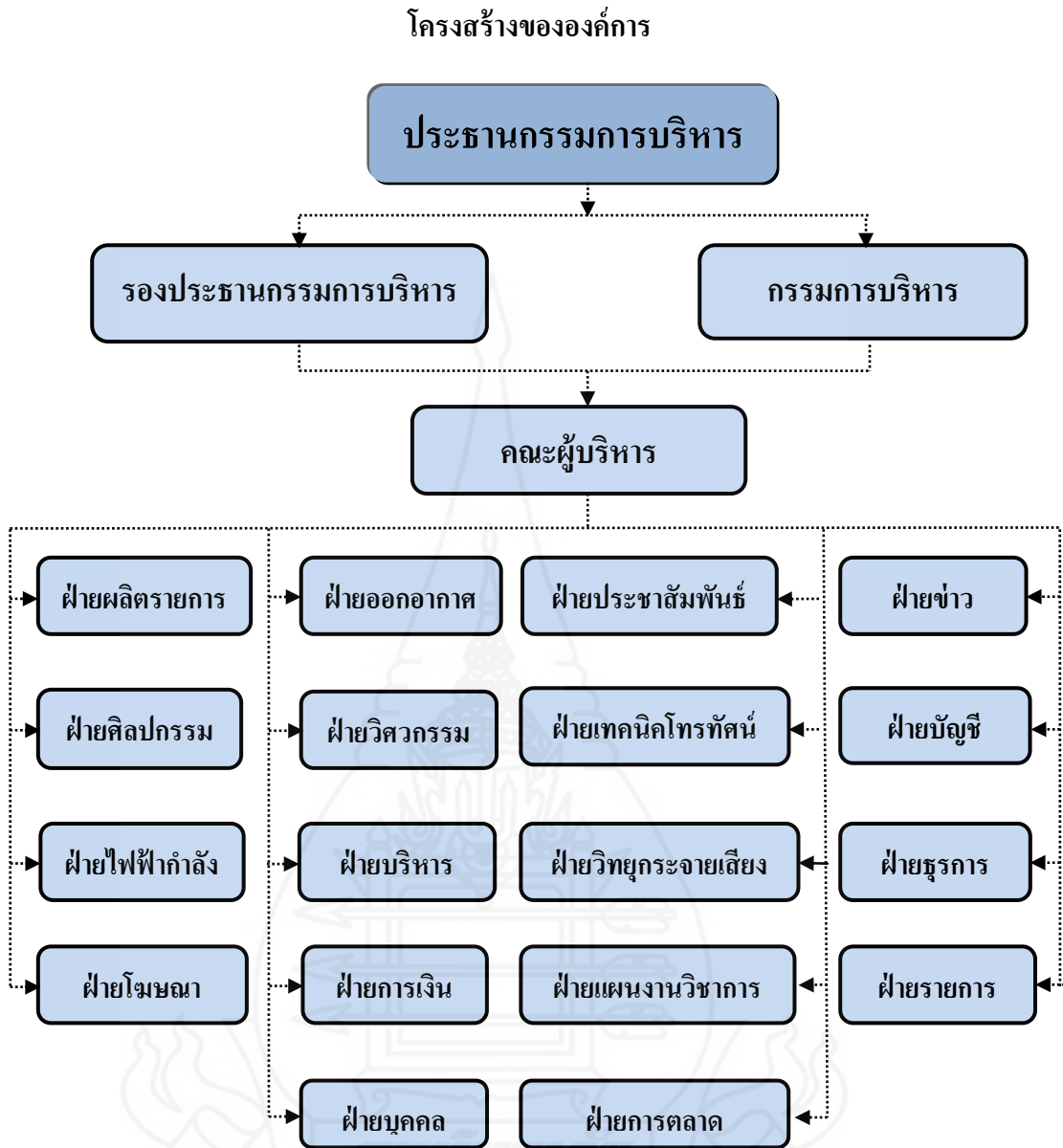
พันธกิจ

เสนอข่าวสารที่ให้ความรู้ และสร้างความเข้าใจในชาติ ให้ความบันเทิงและสารประโยชน์ซึ่งทำให้เกิดข้อคิดและความเข้าใจซึ่งกันและกันปฏิบัติตามนโยบายที่ดีของรัฐและสนับสนุนการทำงานของรัฐ คำปณิธานของสถานี “ คู่คุณค่าทุกนาที คู่ทีวีสีช่อง 3 ”

นโยบายองค์กร

สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 มีลักษณะการดำเนินงานในรูปแบบขององค์กรธุรกิจ ดังนั้นการปฏิบัติงานตามภารกิจที่กำหนดไว้ดังกล่าวนั้นก็เพื่อที่จะบรรลุถึงเป้าหมายหลัก คือ เป็นองค์กรที่มีการบริหารเชิงธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับผลกำไรทางธุรกิจที่คุ้มค่าการลงทุน ส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ และความก้าวหน้าในการทำงาน สร้างความพึงพอใจต่อรัฐบาลในการปฏิบัติตามแนวนโยบายที่ดีของรัฐบาล ได้รับความนิยมนจากผู้ชมทั่วประเทศ การเป็นตัวแทนโทรทัศน์ของประเทศไทยสู่โทรทัศน์ระดับสากล





ภาพที่ 2.3 โครงสร้างองค์การของสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3

โครงสร้างองค์การของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 แสดงดังภาพที่ 2.3 แบ่งส่วนความรับผิดชอบงานเพื่อให้สะดวกและคล่องตัวในการบริหารและการทำงานนั้น สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ได้แบ่งส่วนการดำเนินงานเป็น คณะกรรมการบริหาร คณะผู้บริหาร และฝ่ายต่างๆ โดยแบ่งการทำงานออกเป็น 18 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายผลิตรายการ ฝ่ายข่าว ฝ่ายรายการ ฝ่ายออกอากาศ ฝ่ายศิลปกรรม ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายเทคนิคโทรทัศน์ ฝ่ายไฟฟ้ากำลัง ฝ่ายแผนงานและวิชาการ ฝ่ายวิทยุกระจายเสียง ฝ่ายธุรการ ฝ่ายบุคคล ฝ่ายบัญชี ฝ่ายการเงิน ฝ่ายโฆษณา ฝ่ายการตลาดและฝ่ายประชาสัมพันธ์ ซึ่งแต่ละฝ่ายจะมีหน้าที่ในการรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

ที่แตกต่างกัน ฝ่ายผลิตรายการเป็นหนึ่งใน 18 ฝ่ายที่ประกอบไปด้วยพนักงานทั้งหมด 174 คน แบ่งออกเป็น 13 แผนก ได้แก่ แผนกผลิตรายการ แผนกทีมงานละคร แผนกทีมงานโต๊ะข่าวบันเทิง แผนกทีมงานสีสันบันเทิง แผนกพิธีกร แผนกกำกับเวที แผนกประสานงาน แผนกละครและภาพยนตร์ แผนกสร้างสรรค์ แผนกทีมงานครอบครัวข่าวบันเทิง แผนกกล้อง แผนกเสียงและแผนกแสง ซึ่งแต่ละแผนกจะมีหน้าที่หลักในการผลิตรายการต่าง ๆ เช่น รายการข่าว ละคร เกมโชว์ บันเทิง รวมทั้งการถ่ายทอดสดพระราชพิธีต่าง ๆ โดยรายละเอียดและหน้าที่ของแต่ละแผนกมีดังนี้

- 1) แผนกผลิตรายการ คือ แผนกที่ดูแลตั้งแต่การเขียนบทโทรทัศน์ ลำดับภาพ ตัดต่อรายการสดและรายการบันทึกเทป ควบคุมการปฏิบัติงานทั้งในห้องส่งและนอกสถานที่
- 2) แผนกทีมงานละคร คือ แผนกที่ดูแลเกี่ยวกับบทละคร คูตาร่างการปฏิบัติงาน และจัดคิวการปฏิบัติงานของนักแสดง คัดสรรนักแสดงหน้าใหม่
- 3) แผนกทีมงานโต๊ะข่าวบันเทิง คือ แผนกที่เขียนบท บันทึกภาพเกี่ยวกับข่าวสารทางด้านบันเทิง รายงานข่าวทางด้านบันเทิง จัดทำรายการสดเพื่อออกอากาศ
- 4) แผนกทีมงานสีสันบันเทิง คือ แผนกที่เขียนบท บันทึกภาพเกี่ยวกับข่าวสารทางด้านบันเทิง บันทึกเทปรายการเพื่อออกอากาศ
- 5) แผนกพิธีกร คือ แผนกที่มีผู้ประกาศข่าว ทำหน้าที่ในการรายงานข่าว รายการบันเทิง กีฬา และรวมถึงดูแลเนื้อหาของข่าวสารที่ใช้ในการรายงานออกอากาศ
- 6) แผนกกำกับเวที คือ แผนกที่ดูแลเกี่ยวกับบทเนื้อหารายละเอียดของงานและเป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงติดต่อประสานงานกับผู้ปฏิบัติงานหรือพิธีกรภายในห้องส่งและนอกห้องส่ง
- 7) แผนกประสานงาน คือ แผนกที่ดูแลเกี่ยวกับการติดต่อประสานงานในด้านต่าง ๆ ภายในฝ่ายผลิตรายการ
- 8) แผนกละครและภาพยนตร์ คือ แผนกที่ดูแลด้านรายละเอียดของเนื้อหาของละครและภาพยนตร์ที่ออกอากาศของทางสถานี
- 9) แผนกสร้างสรรค์ คือ แผนกที่สนับสนุนและให้ความร่วมมือในการผลิตรายการโทรทัศน์ของฝ่ายผลิตรายการ
- 10) แผนกทีมงานครอบครัวข่าวบันเทิง คือ แผนกที่ดูแลเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ทางด้านบันเทิง เพื่อนำมาออกอากาศควบคู่กับข่าวบันเทิง
- 11) แผนกกล้อง คือ แผนกที่ดูแลเกี่ยวกับการออกแบบมุมภาพมุมกล้องและการถ่ายภาพโทรทัศน์ทั้งในห้องส่งและนอกห้องส่ง

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาญจนา หาญศรีวรพงศ์ (2551) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย มีความเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร ด้านบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร ด้านความพอใจการสื่อสารภายในองค์กร และมีความเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ด้านการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง ด้านการคิดเชิงระบบ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย

เกรียงศักดิ์ เจดีย์แปง (2551) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร สำนักประชาสัมพันธ์เขต 3 กรมประชาสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า สภาพปัจจุบันการสื่อสารภายในองค์กร สำนักประชาสัมพันธ์เขต 3 กรมประชาสัมพันธ์ ระดับสภาพการสื่อสารภายในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านช่องทางการสื่อสาร ข้อที่มีสภาพการสื่อสารภายในองค์กรสูงสุด คือ การใช้วารสารสิ่งพิมพ์ที่ออกจากสำนักงาน ด้านข่าวสาร ข้อที่มีสภาพการสื่อสารภายในองค์กรสูงสุด คือ การพิมพ์หรือการเขียนที่ใช้การสื่อสารชัดเจน ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร ในการส่งข่าวสารหลายทอด ไม่ควรสื่อสารด้วยวาจาเพียงอย่างเดียวและเพื่อให้การรับส่งข่าวสาร การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ควรจัดบุคลากรรับผิดชอบในด้านการรับ-ส่งข่าวสาร เทคโนโลยีทางการสื่อสารจะช่วยให้องค์กรมีการสื่อสารที่มีประสิทธิผลมากขึ้น โดยเฉพาะการสื่อสารเข้าถึงตัวบุคคลที่มีลักษณะการทำงานไม่ประจำในสำนักงานด้วยการใช้สื่อสารผ่านทางเครือข่ายทางมือถือ เช่น wap ,sms จัดทำระบบ extranet และ vpn เพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายการสื่อสารให้รวดเร็วและสะดวก ควบคู่กับการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ

ระวิทย์ บุญสินสุข (2540) ศึกษาเรื่อง การสื่อสารเพื่อดำเนินงานภายในบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นในเรื่องการสื่อสารเพื่อการบริหารระหว่างเจ้าหน้าที่ระดับบริหารชั้นต้น และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน มีความเห็นสอดคล้องและใกล้เคียงกันว่า การสื่อสารเพื่อการบริหารที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน มีความเหมาะสมในระดับค่อนข้างมาก ความคิดเห็นในเรื่องการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง

บุคคล ระหว่างเจ้าหน้าที่ระดับบริหารชั้นต้นและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ไม่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นใกล้เคียงกันว่า การสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เป็นอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ความคิดเห็นเรื่องการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายในระหว่างเจ้าหน้าที่ระดับบริหารชั้นต้นและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ไม่แตกต่างกัน มีความเห็นใกล้เคียงกันว่า การสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายในที่เป็นอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมในระดับค่อนข้างสูง ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารในด้านต่าง ๆ 3 ด้าน พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อการบริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดเห็นในด้านการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและด้านการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายใน ส่วนความคิดในด้านการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในด้านการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายใน

ดาริกา จารุวัฒนกิจ (2539) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มบริษัท มิניแบ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบในการสื่อสารภายในองค์กรเป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง องค์กรประกอบทางด้านเพศอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับตัวแปรต่าง ๆ พบว่า พฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน ในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงาน การได้รับการติดต่อสื่อสารโดยตรงจากผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการทำงาน และช่องทางการติดต่อสื่อสารอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ปณัฎดา สังข์แก้ว (2549) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบและบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรกับการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา บริษัท กฤษดา มหานคร จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท เป็นการสื่อสารจากบนลงล่างมากที่สุด รองลงมาในระดับใกล้เคียงกันคือ การสื่อสารตามแนวนอน ในขณะที่มีการสื่อสารจากล่างขึ้นบนน้อยที่สุด ส่วนบรรยากาศสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง โดยองค์กรให้ข้อมูลและข่าวสารที่เพียงพอแก่พนักงานมากที่สุด รองลงมาในระดับที่ใกล้เคียงกันคือ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงาน ในขณะที่องค์กรจัดให้มีช่องทางการสื่อสารและสื่อที่มีประสิทธิภาพ และมีการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรน้อยที่สุดในระดับที่ใกล้เคียงกัน การพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท อยู่ในระดับสูง โดยมีความคิดเชิงระบบและการพัฒนาตนเองในองค์กรมากที่สุด ในระดับที่ใกล้เคียงกัน รองลงมาคือ

มีการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม มีรูปแบบวิธีคิดที่เอื้อต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามลำดับ ในขณะที่มีการเรียนรู้เป็นทีมในองค์กรน้อยที่สุด

บำเรอ จรเกตุ (2548) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับรูปแบบการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาในแต่ละรายข้อพบว่ารูปแบบการสื่อสารส่วนใหญ่มีระดับการปฏิบัติมากซึ่งการสื่อสารที่มีการปฏิบัติมากที่สุด ได้แก่ เชิงโครงสร้าง รองลงมาคือ เชิงยอมตาม เชิงพลวัต เชิงสมภาพ และเชิงควบคุมตามลำดับ ส่วนรูปแบบการสื่อสารเชิงถอนตัวมีระดับการปฏิบัติน้อยและต่ำสุด

นภาพร ไทยเหนือ (2552) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงานเป็นการสื่อสารแบบแนวนอนรองลงมาคือ การสื่อสารจากล่างขึ้นบน และต่ำสุด คือ การสื่อสารจากบนลงล่าง ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจในสูงสุด คือ ด้านองค์กรและการจัดการ รองลงมาคือ ด้านงานที่ปฏิบัติ และต่ำสุดคือ ด้านผลประโยชน์/สวัสดิการ

ทรงลักษณ์ พงษ์สวัสดิ์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัทในเครือ เอเอเอส กรุ๊ป ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้านคือ ด้านการสื่อสารตามแนวนอน และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้านคือ ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง และด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบนและรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และด้านการสื่อสารตามแนวนอน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

พรรณปพร โต้ะวิเศษกุล (2551) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของหน่วยงานบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดเป็นการสื่อสารส่วนบุคคล มีประสิทธิภาพในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย การสื่อสารสองทางและการเข้าใจความหมายตรงกันตามลำดับ การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุดเป็นการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ขาดประสิทธิภาพในเรื่องการเปิดเผยในการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา สื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพ

มากกว่าสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อที่มีการเข้าถึงมากกว่าสื่อสิ่งพิมพ์ ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรส่วนใหญ่เกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชาสื่อสารมายังพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพียงฝ่ายเดียว พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่ทราบช่องทางการสื่อสาร ไม่กล้าสื่อสารแสดงความคิดเห็นใด ๆ มายังผู้บังคับบัญชา ปัญหาเกิดจากตัวพนักงานเองที่ขาดความใส่ใจในการติดตามข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ และพนักงานบางคนไม่มีความรู้ในการใช้สื่อคอมพิวเตอร์ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตเท่าที่ควร

สามารถ ตรีศิลาพันธ์ (2551) ศึกษาเรื่อง แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารกับประชาชนในเขตเทศบาล ตำบลหินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่าผู้บริหารของเทศบาลตำบลหินดาด ให้ความสำคัญในด้านการจัดการเกี่ยวกับติดต่อสื่อสารกับประชาชนในเทศบาลให้มีประสิทธิภาพค่อนข้างน้อย ดังนั้นระบบการสื่อสารที่มีใช้อยู่จึงไม่เป็นระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ กล่าวคือ ในด้านของสื่อและคุณภาพของผู้ส่งสารนั้น พบว่าประชาชนยังมีความพึงพอใจในการสื่อสารค่อนข้างน้อย และได้รับข่าวสารจากเทศบาลผ่านหอกระจายข่าวเป็นหลัก ผู้ประกาศมีอิทธิพลต่อการรับฟังข่าวสารและมีผลทำให้ข่าวคลาดเคลื่อนในส่วนของทัศนคติต่อการรับข้อมูล ข่าวสารนั้น ประชาชนในส่วนที่อยู่คนละฝ่าย จึงเกิดทัศนคติในทางลบต่อการรับฟังข่าวสาร ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการสื่อสารกับประชาชน ยังขาดความใส่ใจและให้ความสำคัญจากผู้บริหารอยู่มาก ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าปัญหาต่าง ๆ ไม่ใช่ปัญหาที่สายเกินแก้ สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ โดยด้านวิสัยทัศน์ของผู้บริหารเทศบาลตำบลหินดาด ผู้บริหารควรรับฟังปัญหาจากประชาชนเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข ให้เกิดการพัฒนามีประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพของสื่อหรือคุณภาพของผู้ส่งสาร เทศบาลฯ ควรจัดเจ้าหน้าที่ลงไปในพื้นที่ และทำการตรวจสอบหาจุดที่รัศมีของการกระจายเสียงไปไม่ถึง เพื่อแก้ไขต่อไป ด้านทัศนคติต่อการรับข้อมูล ข่าวสาร ผู้รับผิดชอบหน้าที่ผู้ประกาศต้องวางตัวเป็นกลางในการนำเสนอข่าว ด้านความถี่ และช่องทางในการส่งสาร ควรจัดให้มีการนำเสนอข่าววันละ 2 ครั้ง เข้า-เย็น และควรจัดให้มีช่องทางในการสื่อสารเพิ่มขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับข่าวสารหลายช่องทาง ทั้งนี้จึงจะก่อให้เกิดแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิภาพในการบริหารท้องถิ่นตามมานั่นเอง

ศุภวรรณ พวงไกรสร (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วิว แอนด์ ซี.เอส.จำกัด ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของพนักงาน บริษัท วิว แอนด์ ซี.เอส.จำกัดในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพนักงานมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบันมีความชัดเจนเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างแผนกเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือหน่วยงานในแผนกให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และพนักงานมีความเข้าใจอย่างชัดเจนต่อข้อมูล

ข่าวสารที่ได้รับขณะปฏิบัติงานเป็นอันดับสาม และพนักงานมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเพื่อ
แก้ไขและพัฒนาข้อมูลข่าวสารที่ส่งมาจากต่างแผนกเพื่อให้การทำงานสู่จุดมุ่งหมายขององค์กรเป็น
อันดับสุดท้าย

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า รูปแบบการสื่อสารในองค์กร ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด
คือการสื่อสารแบบแนวนอน หรือระนาบเดียวกัน มีจำนวน 2 เรื่อง และการสื่อสาร บนลงล่างมี
จำนวน 1 เรื่อง การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง จำนวน 1 เรื่อง ซึ่งมีรูปแบบที่แตกต่างกันในแต่ละ
องค์กร และพบว่า ช่องทางการสื่อสารที่มีการใช้ภายในองค์กรสูงสุด คือ การพิมพ์หรือการเขียนที่
ใช้การสื่อสารชัดเจนมีจำนวน 1 เรื่อง แต่รูปแบบการสื่อสารในองค์กรแต่ละรูปแบบ ก็มีความ
เหมาะสมกับองค์กรต่าง ๆ แตกต่างกัน ทั้งนี้รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่เหมาะสม ก็จะทำให้
ให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรมากขึ้น ในทางตรงกันข้าม
ถ้ารูปแบบการสื่อสารที่ใช้ในองค์กรไม่เหมาะสม ก็จะทำให้เกิดความล้มเหลวในการปฏิบัติงานได้

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงศึกษารูปแบบการสื่อสารของฝ่ายผลิตราชการสถานีโทรทัศน์
ไทยทีวีสีช่อง 3 เพื่อทราบถึงรูปแบบของการสื่อสารภายในฝ่ายผลิตราชการและสามารถนำมาใช้
เป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรภายในฝ่าย ผลิตราชการและให้
เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) รูปแบบการสื่อสารของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 2) อุปสรรคในการสื่อสารของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถามแล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงพรรณนาและวิเคราะห์เนื้อหาโดยมีวิธีการศึกษาดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร ได้แก่ พนักงานฝ่ายผลิตรายการของสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 จำนวน 174 คน ประกอบด้วย ผู้จัดการแผนก 4 คน พนักงานระดับปฏิบัติการ 170 คน (ยกเว้นผู้จัดการฝ่ายไม่ได้สอบถาม เนื่องจากผู้จัดการฝ่ายเป็นผู้บริหารสูงสุดของฝ่ายและไม่ใช่นักปฏิบัติงานและผู้วิจัย)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบของการสื่อสารภายในฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 โดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับคือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด กำหนดให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายน้ำหนักคะแนน

ผู้วิจัย ใช้หลักคิดที่ต้องการแบ่งเป็น 5 ช่วงเท่ากัน $(5-1) = 4/5 = 0.80$

5

ดังนั้นช่วงค่าเฉลี่ยของน้ำหนักคะแนนคือ

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	4.21 - 5.00	มีระดับเห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	3.41 - 4.20	มีระดับเห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	2.61 - 3.40	มีระดับเห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	1.81 - 2.60	มีระดับเห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 - 1.80	มีระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับอุปสรรคการสื่อสารและข้อเสนอแนะในการสื่อสารของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการ โทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัย ได้ดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม
2. กำหนดประเด็นของเนื้อหา
3. กำหนดจำนวนข้อคำถาม
4. กำหนดประเภทคำถาม
5. กำหนดรูปแบบคำถาม
6. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถาม
7. ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับประเด็นย่อย ประเด็นหลักและวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม
8. จัดทำแบบสอบถามฉบับร่าง

9. ตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม
10. นำแบบสอบถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ
11. นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ
12. นำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงประชากรในการศึกษา จำนวน 30 ชุด และนำไปวิเคราะห์ความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา โดยได้ค่าความเที่ยงอยู่ที่ 0.873 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ การเก็บรวบรวมโดยการแจกแบบสอบถามพนักงานชายและหญิงฝ่ายผลิตรายการของสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 จำนวน 174 คน ระหว่างวันที่ 27 พฤษภาคม – 7 มิถุนายน 2556 แล้วทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดของแต่ละแผนกเพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ดังนี้

4.1 นำข้อมูลเชิงปริมาณไปตรวจสอบความถูกต้องและทำการลงรหัสและประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณค่าสถิติต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์การนำเสนอและสรุปผลการวิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 นำข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับอุปสรรคการสื่อสารและข้อเสนอแนะการสื่อสารของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 มาวิเคราะห์และสรุปผล

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) รูปแบบการสื่อสารของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 2) อุปสรรคในการสื่อสารของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 โดยการนำเสนอผลการวิจัยที่เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 รูปแบบการสื่อสารภายในฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3

ตอนที่ 3 อุปสรรคการสื่อสารและข้อเสนอแนะของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3

ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามได้ทั้งสิ้นจำนวน 174 ชุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของประชากร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	115	66.1
หญิง	59	33.9
รวม	174	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงเพศของประชากร จำนวน 174 คน โดยเป็นชาย 115 คน คิดเป็นร้อยละ 66.1 และหญิง 59 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของประชากร

N = 174

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
21-25 ปี	2	1.1
26-30 ปี	5	2.9
31-35 ปี	13	7.5
36-40 ปี	38	21.8
41-45 ปี	32	18.4
46-50 ปี	33	19.0
51-55 ปี	23	13.2
56-60 ปี	26	14.9
60 ปีขึ้นไป	2	1.1
รวม	174	100.0

ตารางที่ 4.2 แสดงช่วงอายุของประชากรซึ่งส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 36-40 ปี มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 46-50 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 ช่วงอายุ 41-45 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และช่วงอายุ 56-60 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาสูงสุดของประชากร

N = 174

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด		
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	31	17.8
อนุปริญญาหรือ ปวส./ปวท.	42	24.1
ปริญญาตรี	93	53.4
สูงกว่าปริญญาตรี	8	4.6
รวม	174	100.0

ตารางที่ 4.3 แสดงระดับการศึกษาสูงสุดของประชากรซึ่งส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี 93 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญาหรือ ปวส./ปวท. 42 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 31 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานฝ่ายผลิตรายการจำแนกตามแผนกของประชากร

N = 174		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำแหน่งงานของแต่ละแผนก		
แผนกผลิตรายการ	14	8.0
แผนกทีมงานละคร	40	22.9
แผนกทีมงานโต๊ะข่าวบันเทิง	18	10.3
แผนกทีมงานสี่ส้านบันเทิง	18	10.3
แผนกพิธีกร	1	0.6
แผนกกำกับเวที	1	0.6
แผนกประสานงาน	1	0.6
แผนกละครและภาพยนตร์	7	4.2
แผนกสร้างสรรค์	3	1.7
แผนกทีมงานครอบครัวบันเทิง	4	2.3
แผนกกล้อง	33	18.9
แผนกเสียง	4	2.3
แผนกแสง	30	17.3
รวม	174	100.0

จากตารางที่ 4.4 แสดงตำแหน่งงานจำแนกตามแผนกของประชากรซึ่งส่วนใหญ่มีพนักงานแผนกทีมงานละคร 40 คนคิดเป็นร้อยละ 22.9 รองลงมาคือ พนักงานแผนกกล้อง 33 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 พนักงานแผนกแสง 30 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และพนักงานแผนกทีมงานโต๊ะข่าวบันเทิงและพนักงานแผนกทีมงานสี่ส้านบันเทิง 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 เท่ากัน

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของประชากร

N = 174

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	1	0.6
1 - 5 ปี	9	5.2
6 - 10 ปี	12	6.9
11 -15 ปี	28	16.1
16 - 20 ปี	36	20.7
21 - 25 ปี	35	20.1
26 - 30 ปี	34	19.5
31 - 35 ปี	18	10.3
มากกว่า 36 ปี	1	0.6
รวม	174	100.0

ตารางที่ 4.5 แสดงระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของประชากรซึ่งส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 16 - 20 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 รองลงมาคือ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในช่วง 21-25 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในช่วง 26-30 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในช่วง 31-35 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

ตอนที่ 2 รูปแบบการสื่อสารภายในฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 ทางด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารตามช่องทางเดินของสาร

N = 174

รูปแบบการสื่อสาร	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การสื่อสารตามช่องทางเดินของสาร			
การสื่อสารจากบนลงล่าง	3.50	0.70	มาก
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน	3.52	0.78	มาก
การสื่อสารในระนาบเดียวกัน	4.00	0.56	มาก
การสื่อสารข้ามสายงาน	3.86	0.63	มาก

ตารางที่ 4.6 พบว่า รูปแบบการสื่อสารตามช่องทางเดินของสารของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 ที่บุคลากรใช้ เห็นด้วยว่า การสื่อสารในระนาบเดียวกัน มากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมา คือ การสื่อสารข้ามสายงาน ค่าเฉลี่ย 3.86 และลำดับที่ 3 คือ การสื่อสารจากล่างขึ้นบน ค่าเฉลี่ย 3.52 และลำดับสุดท้าย คือ การสื่อสารจากบนลงล่าง 3.50

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 ทางด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง

N = 174

การสื่อสารตามช่องทางเดินของสาร	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การสื่อสารจากบนลงล่าง			
1. ผู้บังคับบัญชาแจ้งข่าวสาร นโยบาย แผนงาน ผลประโยชน์ขององค์กรให้พนักงานทุกระดับทราบอย่างเท่าเทียมกันโดยวาจา	3.16	1.09	ปานกลาง
2. ท่านเข้าใจความหมายของคำสั่งที่ผู้บังคับบัญชาสั่งมาเป็นวาจาตรงกัน	3.77	0.79	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการประชุมเพื่อวางแผน/แก้ไขปัญหา เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นประจำ	3.08	1.08	ปานกลาง
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้เข้าใจและตรงตามเป้าหมายของเนื้อหาสาระที่ผู้บังคับบัญชาส่งมา	3.98	0.72	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.50	0.70	มาก

ตารางที่ 4.7 พบว่า รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง ที่บุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์ สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 เห็นด้วยว่า ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้เข้าใจและตรงตามเป้าหมายของเนื้อหาสาระที่ผู้บังคับบัญชาส่งมา ค่าเฉลี่ย 3.98 มากที่สุด รองลงมา คือ ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจความหมายของคำสั่งที่ผู้บังคับบัญชาสั่งมาเป็นวาจาตรงกัน ค่าเฉลี่ย 3.77 และลำดับที่ 3 คือ ผู้บังคับบัญชาแจ้งข่าวสาร นโยบาย แผนงาน ผลประโยชน์ขององค์กรให้พนักงานทุกระดับทราบอย่างเท่าเทียมกันโดยวาจา ค่าเฉลี่ย 3.16 และลำดับสุดท้ายคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการประชุมเพื่อวางแผน/แก้ไขปัญหา เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นประจำ ค่าเฉลี่ย 3.08

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการ
โทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 ทางด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการ
สื่อสารจากล่างขึ้นบน

N = 174

การสื่อสารตามช่องทางเดินของสาร	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน			
1. ท่านสามารถรายงานผู้บังคับบัญชาของท่านได้ทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นความผิดพลาด หรือปัญหาที่เกิดขึ้น	3.71	0.97	มาก
2. ท่านมีโอกาสนในการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน ตัดสินใจ และร่วมกันแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาได้	3.24	1.05	ปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเข้าใจความหมายของเนื้อหาสาระ ที่พนักงานส่งไปตรงกัน	3.47	0.89	มาก
4. พนักงานสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาด้านการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว	3.68	0.91	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.52	0.78	มาก

ตารางที่ 4.8 พบว่า รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ที่บุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์ สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 เห็นด้วยว่า ผู้ปฏิบัติงานสามารถรายงานผู้บังคับบัญชาของท่านได้ทุกเรื่องไม่ว่าจะเป็นความผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้น ค่าเฉลี่ย 3.71 มากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาด้านการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.68 และลำดับที่ 3 คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเข้าใจความหมายของเนื้อหาสาระ ที่พนักงานส่งไปตรงกัน ค่าเฉลี่ย 3.47 และลำดับสุดท้าย คือ ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสนในการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน ตัดสินใจ และร่วมกันแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาได้ ค่าเฉลี่ย 3.24

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายผลิต
รายการ โทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 ทางด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับ
รูปแบบการสื่อสารในระนาบเดียวกัน

N = 174

การสื่อสารตามช่องทางเดินของสาร	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การสื่อสารในระนาบเดียวกัน			
1. ท่านมีการพูดคุยได้ต่อกับพนักงานใน ระดับเดียวกัน ด้วยความสนิทสนม ทั้งใน เรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	4.06	0.73	มาก
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ด้วยกันเองได้เข้าใจและตรงตามเป้าหมาย ของเนื้อหาสาระที่ผู้บังคับบัญชาส่งมา	4.02	0.61	มาก
3. ท่านเข้าใจความหมายการพูดคุยในการ ปฏิบัติงานระหว่างพนักงานด้วยกันอย่าง ทอ้งแท้	3.93	0.70	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.00	0.56	มาก

ตารางที่ 4.9 พบว่า รูปแบบการสื่อสารในระนาบเดียวกัน ที่บุคลากรฝ่ายผลิตรายการ
โทรทัศน์ สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 เห็นด้วยว่า ผู้ปฏิบัติงานมีการพูดคุยได้ต่อกับพนักงาน
ในระดับเดียวกัน ด้วยความสนิทสนม ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ค่าเฉลี่ย 4.06 มากที่สุด
รองลงมา คือ ผู้ปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเองได้เข้าใจและตรงตาม
เป้าหมายของเนื้อหาสาระที่ผู้บังคับบัญชาส่งมา ค่าเฉลี่ย 4.02 และลำดับสุดท้ายผู้ปฏิบัติงานเข้าใจ
ความหมายการพูดคุยในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานด้วยกันอย่างทอ้งแท้ ค่าเฉลี่ย 3.08

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการ
โทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 ทางด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการ
สื่อสารข้ามสายงาน

N = 174

การสื่อสารตามช่องทางเดินของสาร	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การสื่อสารข้ามสายงาน			
1. ท่านสามารถติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยน ข้อมูลการปฏิบัติงาน กับผู้ร่วมงานต่าง แผนกได้อย่างเข้าใจ	3.86	0.63	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.86	0.63	มาก

ตารางที่ 4.10 พบว่า รูปแบบการสื่อสารข้ามสายงาน ที่บุคลากรฝ่ายผลิตรายการ
โทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 เห็นด้วยว่า ผู้ปฏิบัติงาน สามารถติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยน
ข้อมูลการปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานต่างแผนกได้อย่างเข้าใจ ค่าเฉลี่ย 3.86 มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการ
โทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 ทางด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการ
สื่อสารตามสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร

N = 174

รูปแบบการสื่อสาร	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การสื่อสารตามสัญลักษณ์			
แบบวงจภาษา	3.70	0.67	มาก
แบบอวงจภาษา	3.47	0.64	มาก

ตารางที่ 4.11 พบว่า รูปแบบการสื่อสารตามสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสารของบุคลากร
ฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 ที่บุคลากรใช้ เห็นด้วยว่าการสื่อสารแบบ
วงจภาษามากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.70 รองลงมา คือ การสื่อสารแบบอวงจภาษา ค่าเฉลี่ย 3.47

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 ทางด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารแบบวจนภาษา

N = 174

การสื่อสารตามสัญลักษณ์	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การสื่อสารแบบวจนภาษา			
1. การสั่งงานของผู้บังคับบัญชาของท่านมักใช้การพูดคุยในการติดต่อกับพนักงาน	3.67	0.86	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาแจ้งข่าวสาร นโยบาย แผนงาน ผลประโยชน์ขององค์กรให้พนักงานทุกระดับทราบอย่างเท่าเทียมกัน โดยลายลักษณ์อักษร เช่น ประกาศ อีเมลล์ บันทึกข้อความ	3.58	1.00	มาก
3. ท่านเข้าใจความหมายของคำสั่งที่ผู้บังคับบัญชาสั่งมาเป็นลายลักษณ์อักษรตรงกัน	3.86	0.82	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.70	0.67	มาก

ตารางที่ 4.12 พบว่า รูปแบบการสื่อสารแบบวจนภาษา ที่บุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 เห็นด้วยว่า ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจความหมายของคำสั่งที่ผู้บังคับบัญชาสั่งมาเป็นลายลักษณ์อักษรตรงกัน ค่าเฉลี่ย 3.86 มากที่สุด รองลงมา คือ การสั่งงานของผู้บังคับบัญชาของผู้ปฏิบัติงานมักใช้การพูดคุยในการติดต่อกับพนักงาน ค่าเฉลี่ย 3.67 และลำดับสุดท้าย คือ ผู้บังคับบัญชาแจ้งข่าวสาร นโยบาย แผนงาน ผลประโยชน์ขององค์กรให้พนักงานทุกระดับทราบอย่างเท่าเทียมกัน โดยลายลักษณ์อักษร เช่น ประกาศ อีเมลล์ บันทึกข้อความ ค่าเฉลี่ย 3.58

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 ทางด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารแบบอวัจนภาษา

N = 174

การสื่อสารตามสัญลักษณ์	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การสื่อสารแบบอวัจนภาษา			
1. ผู้บังคับบัญชาแสดงออกโดยใช้กิริยา ท่าทางพึงพอใจเมื่อท่านสามารถ ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและใช้กิริยา ท่าทางไม่พึงพอใจเมื่อท่านปฏิบัติงานไม่ บรรลุเป้าหมาย	3.32	0.96	ปานกลาง
2. ท่านเข้าใจความหมายของการสื่อสาร ระหว่างการปฏิบัติงาน โดยการใช้กิริยา ท่าทางตรงกับผู้ส่งสาร	3.62	0.67	มาก
3. เพื่อนร่วมงานแสดงออกโดยใช้กิริยา ท่าทางพึงพอใจเมื่อท่านสามารถ ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและใช้กิริยา ท่าทางไม่พึงพอใจเมื่อท่านปฏิบัติงานไม่ บรรลุเป้าหมาย	3.48	0.82	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.47	0.64	มาก

ตารางที่ 4.13 พบว่า รูปแบบการสื่อสารแบบอวัจนภาษา ที่บุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์ สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 เห็นด้วยว่า ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจความหมายของการสื่อสารระหว่างการปฏิบัติงาน โดยการใช้กิริยาท่าทางตรงกับผู้ส่งสาร ค่าเฉลี่ย 3.62 มากที่สุด รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงานแสดงออกโดยใช้กิริยาท่าทางพึงพอใจเมื่อท่านสามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและใช้กิริยาท่าทางไม่พึงพอใจเมื่อท่านปฏิบัติงานไม่บรรลุเป้าหมาย ค่าเฉลี่ย 3.48 และ ลำดับสุดท้าย คือ ผู้บังคับบัญชาแสดงออกโดยใช้กิริยาท่าทางพึงพอใจเมื่อท่านสามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและใช้กิริยาท่าทางไม่พึงพอใจเมื่อท่านปฏิบัติงานไม่บรรลุเป้าหมาย ค่าเฉลี่ย 3.32

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 ทางด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวมของรูปแบบการสื่อสาร

N = 174

รูปแบบการสื่อสาร	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การสื่อสารตามช่องทางเดินของสาร	3.72	0.50	มาก
การสื่อสารตามสัญลักษณ์	3.60	0.49	มาก

ตารางที่ 4.14 พบว่า ภาพรวมของรูปแบบการสื่อสารที่บุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์ สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 ที่บุคลากรใช้ เห็นด้วยว่า การสื่อสารตามช่องทางเดินของสารอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.72 และการสื่อสารตามสัญลักษณ์อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.60

ตอนที่ 3 อุปสรรคการสื่อสารและข้อเสนอแนะของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์ สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3

3.1 อุปสรรคของการสื่อสารในองค์กรของฝ่ายผลิตรายการสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 (ด้านผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร) มีดังนี้

3.1.1 อุปสรรคด้านผู้ส่งสาร (คือผู้ที่ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับคำสั่ง กฎระเบียบ นโยบายขององค์กรเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงาน เช่น ผู้จัดการฝ่าย ผู้จัดการแผนก หัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน)

1) ผู้ส่งสารไม่ค่อยมีการพูดคุยหารือ หรือประชุม (ประชุมงานก่อนการปฏิบัติงาน) ในกลุ่มพนักงานด้วยกัน และขาดการพูดคุยกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และมักมีการสื่อสารกันทางเอกสารและวาจาตัวต่อตัวมากกว่า ทำให้การรับรู้ของผู้รับสารทุกคนรู้ไม่เท่ากันและไม่ทั่วถึง

2) ผู้ส่งสารสื่อสารแบบทางเดียว (One way communication) ผู้ส่งสารส่วนใหญ่จะเป็นผู้บังคับบัญชาที่มีหน้าที่เป็นผู้ส่งสารแต่เพียงอย่างเดียว เป็นการสื่อสารฝ่ายเดียวจากระดับบนสู่ระดับล่าง แต่ผู้ใต้บังคับบัญชาระดับล่างไม่ค่อยมีช่องทางการสื่อสารกลับไปยังผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาส่วนใหญ่ไม่มีโอกาสเป็นผู้ส่งสารไปสู่ผู้บังคับบัญชาจึงก่อให้เกิดความห่างเหินระหว่างกัน

3) ผู้ส่งสารคือหัวหน้างานขาดการประเมินประสิทธิภาพในการส่งสารของตนเอง อาทิ การมีคำสั่งให้ผู้ปฏิบัติงานไปปฏิบัติงานนอกสถานที่โดยเขียนไว้ที่บอร์ด แต่ลืมแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานซึ่งวันนั้นเป็นวันหยุดหรือปฏิบัติงานอยู่นอกสถานที่ได้รับทราบ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องเสียเวลาไปทำงานทั้ง 2 สถานที่

4) ผู้ส่งสารคือผู้บังคับบัญชา ไม่มีเวลาในการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา

5) การส่งสารมีผู้ส่งสารหลายทอดและเป็นการสื่อสารทางเดียว โดยใช้ลายลักษณ์อักษร ขาดการพูดคุย ชักถามเพื่อสร้างความเข้าใจ ก่อให้เกิดปัญหาในระดับปฏิบัติการ

6) ผู้ส่งสาร สื่อสารด้วยวาจาไม่ชัดเจนบางครั้ง การตีความสารเกิดความคลาดเคลื่อน

3.1.2 อุปสรรคด้านสาร (คือ เนื้อหาของข้อมูลในการปฏิบัติงาน)

1) สารที่เป็นลายลักษณ์อักษรมีไม่มาก

2) สารที่ใช้ส่งให้ผู้บังคับบัญชาไม่ชัดเจน ตีความได้หลายแบบ และขาดการย้ำประเด็นประสิทธิภาพของงาน

3) สารล่าช้า ไม่ทันต่อการทำงานเนื้อหารายละเอียดของสารไม่ครบถ้วน ขาดเนื้อหาที่ชัดเจน เช่น การระบุ วัน เวลา สถานที่ ลักษณะการปฏิบัติงาน เช่น ไปถ่ายรายการจะต้องใช้รถถ่ายทอดนอกสถานที่หรืออุปกรณ์เพิ่มเติมก็ไม่เขียนให้ครบถ้วน หรือการแจ้ง วัน เวลา สถานที่คลาดเคลื่อน เป็นต้น

4) เนื้อหาขาดต่อการรับรู้ ไม่ชัดเจน ไม่ละเอียด มีการใช้ศัพท์เทคนิคหรือเป็นนามธรรมมากเกินไป เนื่องจากเป็นหน่วยงานโทรทัศน์ ศัพท์ที่ใช้อาจจะเป็นศัพท์เทคนิคหรือเป็นนามธรรมทำให้การตีความของผู้รับสารมีความแตกต่างกัน เช่น ถ้าพูดว่าอยากให้มีมันคู่อลังการกว่านี้ อลังการของแต่ละคนภาพไม่เหมือนกัน หรือใช้คำจำกัดความหรือความหมายน้อยเกินไป หรืออยากได้แบบสวย ๆ แต่คำจำกัดความของคำว่าสวยมีความหมายกว้างมากมายทำให้เกิดการตีความความหมายที่ผิดไป เป็นต้น

5) มีการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาสารบ่อยครั้ง เช่น สั่งให้ไปปฏิบัติงานในวันรุ่งขึ้น และแล้วก็มีคำสั่งยกเลิกการปฏิบัติ โดยการตัดสินใจยกเลิกบางครั้งล่าช้า เป็นต้น

6) เนื้อหาของสารมีมากเกินไปความสามารถที่ผู้รับสารจะนำไปปฏิบัติเพียงผู้เดียว

7) การทำงานเป็นการสั่งด้วยวาจาเพียงอย่างเดียว ทำให้ขาดความชัดเจน โดยเฉพาะการสั่งงานด่วนก่อให้เกิดความผิดพลาดในงานได้

8) ข้อมูลข่าวสารไม่แพร่กระจายอย่างทั่วถึง เป็นการรับรู้เฉพาะบางกลุ่ม

9) สารล่าช้า ไม่ทันเหตุการณ์ ไม่สามารถวางแผนล่วงหน้าได้

3.1.3 อุปสรรคด้านสื่อ (คือ ช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อแจ้งรายละเอียดของเนื้อหาของงาน เช่น ใบแจ้งหายงาน ใบประกาศ แจ้งงานผ่านทางโทรศัพท์ อีเมลล์หรือการพูดคุย)

1) อุปสรรคด้านตัวสื่อ เช่น การติดต่อทางโทรศัพท์ บางครั้งติดต่อไม่ได้ การแจ้งงานล่าช้า แบตเตอรี่หมดไม่สามารถติดต่อได้

2) พนักงานที่ทำงานมานาน ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้เครื่องมือสื่อสาร เช่น ใช้ e-mail ไม่เป็น ไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้

3) ขาดการประชุมภายในฝ่าย

4) การสื่อสารด้วยวาจาไม่ชัดเจน

5) การส่งสารด้วยใบหายงานขาดการประเมินความชัดเจนของสาร

6) ผู้บังคับบัญชาหัวหน้างานไม่มีการย้ำเตือนรายละเอียดของสารทำให้สารเกิดความคลาดเคลื่อน

7) ระบบการสื่อสารทางคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย เช่น คอมพิวเตอร์ที่ใช้สื่อสารในระบบ Network มีปัญหาบ่อย

8) ช่องทางในการแจ้งข่าวสารพนักงานมีจำกัด ไม่ครอบคลุม เนื่องจากอุปกรณ์การสื่อสารมีไม่เพียงพอ หรือเหตุปัจจัยอื่นๆ เช่น บางแผนกมีคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ

9) การสื่อสารส่วนมากเป็นการสื่อสารผ่านการพูดคุยโดยตรงหรือการคุยทางโทรศัพท์ (เป็นการสื่อสาร 2 ทาง) จึงมีความคลาดเคลื่อนน้อย แต่ความถี่ของการสื่อสารมีน้อยเกินไป (ไม่ค่อยมีการสื่อสารกันบ่อย ๆ) ทำให้ถูกลืมเลื่อนไปบ้างเมื่อเวลาผ่านไป (ไม่มีลายลักษณ์อักษรย้ำเตือน)

10) ขาดช่องทางในการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ผู้รับสารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ได้บังคับบัญชา เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ไม่สามารถที่จะพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาได้

3.1.4 อุปสรรคด้านผู้รับสาร (คือผู้ที่รับข้อมูลหรือรายละเอียดของงานจากผู้ส่งสารแล้วนำข้อมูลที่ได้นำไปปฏิบัติ เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชา ตัวพนักงานเอง หรือเพื่อนร่วมงาน)

1) ผู้รับสารมีความสามารถในการเข้าใจในการแปลความหมายของสารที่ผู้ส่งสารส่งมาไม่เท่ากัน เนื่องจากมีความรู้ความสามารถแตกต่างกัน ทำให้สารคลาดเคลื่อนการปฏิบัติงานสับสน เมื่อรับสารแล้วจึงนำไปปฏิบัติไม่ถูกต้อง และทำไม่ทันเวลา

2) ผู้รับสารขาดความขยัน ขาดความใฝ่รู้ที่จะเรียนรู้เพิ่มเติม ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ไม่ใส่ใจในการรับฟังข้อมูล/สาร หรืองานที่ทำ จึงไม่ค่อยรับรู้

ข่าวสารที่ส่งมา เมื่อรับงานแล้วจึงทำให้ปฏิบัติงานไม่ทันตามเวลา งานที่ออกมาจึงไม่มีประสิทธิภาพ

3) ในการสื่อสารทางเดียวที่มาจากผู้บังคับบัญชา ไม่มีการสื่อสารป้อนกลับจากผู้รับสารเท่าที่ควร จากการที่ผู้รับสารไม่กล้าซักถาม ไม่กล้าถาม ให้แน่ใจเมื่อไม่เข้าใจ จึงออกมาผิดพลาด ซึ่งผู้รับสารเป็นพนักงานโดยธรรมชาติไม่ชอบที่จะสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาก็จะไม่ค่อยกล้าถามทั้ง ๆ ที่อาจไม่เข้าใจถ่องแท้สัก แต่ในการสื่อสารระนาบเดียวกันกับพนักงานด้วยกันเองจะมีปัญหาน้อย

4) ผู้รับสารบางคนมีความเชื่อมั่นในตนเองสูง ไม่รับฟังคำสั่ง หรือข้อเสนอแนะจากบุคคลอื่น

5) ความแตกต่างทางลักษณะทางประชากรทำให้ผู้รับสารแต่ละคนใช้ช่องทางการสื่อสาร ไม่หลากหลาย บางคนมี บางคนใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการสื่อสาร บางคนต้องใช้พูดคุย สารจึงคลาดเคลื่อน

6) ผู้รับสารได้รับคำสั่งจากหัวหน้างานหลายคน จึงสั่งงานแตกต่างกันหรือมีความต้องการงานที่ไม่ตรงกัน ในชั้นงานเดียวกันทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานผิดพลาด ต้องมีการปรับแก้ไขงานตลอดเวลา

3.2 ข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงานในการพัฒนาการสื่อสารของฝ่ายผลิตรายการของสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 (ด้านผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร) มีดังนี้

3.2.1 ข้อเสนอแนะด้านผู้ส่งสาร

1) ผู้บังคับบัญชาควรแจ้งประกาศเกี่ยวกับสารบางเรื่องอย่างเป็นทางการว่าสิ่งที่ได้รับรู้นั้นเป็นความจริงหรือไม่ เพื่อยุติการพูดคุยกันปากต่อปาก

2) ผู้ส่งสารต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานอย่างละเอียดและสามารถตั้งสารได้ชัดเจนและตรงกลุ่มเป้าหมาย

3) ผู้ส่งสารหรือหัวหน้างานควรมีการประชุมหรือสร้างความเข้าใจแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานให้กับผู้รับสารหรือผู้ใต้บังคับบัญชา

4) หัวหน้างานควรเพิ่มความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารการปฏิบัติงาน

5) ผู้บังคับบัญชาควรให้กำลังใจผู้ใต้บังคับบัญชา ที่ทำให้งานมีผลสำเร็จ

6) ผู้บริหารควรมีการติดต่อสื่อสาร ให้คนในองค์กรมีการรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ ร่วมกัน ไม่แบ่งแยกตำแหน่งงาน

7) ผู้บังคับบัญชาควรรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถพูดคุย และกล้าพูดในสิ่งที่ถูกต้องได้อย่างเป็นกันเอง และผู้ใต้บังคับบัญชาควรให้ความเป็นกันเองด้วย

8) ผู้ส่งสาร ต้องเปิดใจรับฟังด้วยความเป็นธรรม ร่วมพูดคุยพบปะกับผู้รับสารให้ถี่ขึ้น เพื่อรับรู้ปัญหาของงาน หรือติดตามงานก่อนงานสำเร็จ

9) ผู้บริหารควรแจ้งนโยบายหรือข้อตกลงในการปฏิบัติงานให้เข้าใจ ไปในแนวทางเดียวกันทั้งฝ่าย

10) หัวหน้างานควรมีการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร ด้านการปฏิบัติงานให้แพร่หลายมากขึ้น เพื่อจะได้รับรู้แนวทางการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

11) ผู้ส่งสาร ควรเข้าใจในเนื้อหาสาระรายละเอียดที่จะส่ง เป้าหมายของงานให้ครบถ้วนสมบูรณ์และผลที่ต้องการได้จากผู้รับสาร

3.2.2 ข้อเสนอแนะด้านสาร

1) ก่อนการปฏิบัติงานทุกครั้งควรมีการประชุมเนื้อหาสาระรายละเอียดของสารในการปฏิบัติงาน และควรมีเอกสารอย่างละเอียดเกี่ยวกับงานส่งให้พนักงานในการออกปฏิบัติงานทุก ๆ ครั้ง

2) เนื้อหาของสารควรส่งต่อถึงผู้รับผิดชอบงานนั้น ๆ โดยตรง ไม่ต้องส่งผ่านคนกลาง

3) เนื้อหาควรสื่อสารให้เข้าใจง่าย ตรงประเด็น กระชับ ชัดเจนมีรายละเอียดพอสมควร

4) ข้อมูลบางเรื่องไม่ควรนำมาสื่อสารในการปฏิบัติร่วมกัน เช่น ความคิดเห็นที่ขัดแย้งทางด้านการเมือง

5) ระบุวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนของเนื้อหา จะทำให้ผู้รับสารเข้าใจตรงกันง่ายขึ้นว่าต้องการอะไร

3.2.3 ข้อเสนอแนะด้านสื่อ

1) ควรมีหมายเลขโทรศัพท์ หรือช่องทางการติดต่อระหว่างกันในการปฏิบัติงานของทุกฝ่าย เพื่อติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมเมื่อมีข้อสงสัย

2) ผู้บังคับบัญชาควรมีการแจ้งข่าวสารเป็นลายลักษณ์อักษรให้ทราบโดยทั่วกัน มิใช่สื่อสารผ่านพนักงานคนใดคนหนึ่งแล้วให้ใช้วิธีนี้สื่อสารโดยการบอกต่อปากต่อปาก และควรมีการพูดคุยหรือติดต่อเพื่อย้ำความเข้าใจอีกครั้งหนึ่งด้วย

- 3) หัวหน้างานนอกจากจะสั่งงานด้วยการพูดคุยแล้ว อาจต้องมีเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น มีใบแจ้งงานบอกชัดเจน เพื่อใช้ยืนยันการสั่งงาน และการแก้ไขมิให้มีการทำงานซ้ำกัน
- 4) ผู้ปฏิบัติงานที่ออกไปปฏิบัติงานข้างนอกสถานที่ ควรมีวิทยุสื่อสารให้ใช้
- 5) หัวหน้างานควรใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการสื่อสาร เช่น มีการตั้งกรุปในโทรศัพท์เป็น Apps line เพื่อการแจ้งงานได้รวดเร็ว
- 6) หัวหน้างานควรมีการพูดคุยกับพนักงานก่อนที่จะออกไปปฏิบัติงาน ควรมีใบแจ้งหมายงานล่วงหน้า ไม่ควรให้เป็นงานด่วนตลอด
- 7) พนักงานระดับปฏิบัติการควรมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกคน มี e-mail address ทุกคนและมีการตรวจสอบข้อมูลของงานตลอดเวลา
- 8) องค์กรควรมีการจัดฝึกอบรมเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร ให้กับพนักงานตลอดเวลาเพื่อใช้เป็นช่องทางการสื่อสาร
- 9) หนังสือสั่งงานควรส่งจากศูนย์กลางมาถึงแต่ละแผนก วันต่อวัน ไม่ควรล่าช้าข้ามวัน
- 10) หัวหน้างานควรมีช่องทางติดต่อสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานโดยตรงในกรณีที่ต้องทำงานนอกสถานที่ซึ่งไม่มีโอกาสได้ดูตารางเวร หมายงาน

3.2.4 ข้อเสนอแนะด้านผู้รับสาร

- 1) ผู้รับสารต้องทำความเข้าใจในงานนั้นๆ ก่อนที่จะไปปฏิบัติงานในกรณีที่ได้รับคำสั่งแล้วไม่เข้าใจ ต้องสอบถามเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ
- 2) ผู้ปฏิบัติงานควรมีการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานมากกว่านี้ เพื่อการสร้างสรรค์ผลงาน รวมทั้งจุดบกพร่อง เป็นการพัฒนาผลงานให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ไปได้ทุกด้าน
- 3) ผู้รับสารต้องหมั่นตรวจสอบหมายงาน ซึ่งถือเป็นความรับผิดชอบของผู้รับสารโดยตรง
- 4) ผู้ปฏิบัติงานเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นไม่ว่าจะระดับใด ต้องมีการแจ้งหัวหน้างานเพื่อที่จะได้มีการประชุมแก้ไขเพื่อปรับปรุงงาน ไม่ใช่ปล่อยให้ปัญหาที่เกิดขึ้นวนเวียนซ้ำซาก
- 5) ผู้รับสารที่มีความแตกต่างกันทางด้านการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีวิธีเลือกการสื่อสารที่เหมาะสมกับตัวเอง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ
- 6) ผู้รับสาร ต้องมีช่องทางรับสารได้รวดเร็ว เช่น ใช้สื่อออนไลน์

7) ผู้ปฏิบัติงานควรมีการพัฒนา และอบรมทั้งในด้านความรู้และการปฏิบัติให้ตรงตามความต้องการของผู้บริหาร ควรศึกษาข้อมูลงานที่รับผิดชอบให้ถ่องแท้ รวมถึงศึกษาเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดความเข้าใจถูกต้องตรงกันและผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรได้รับการฝึกอบรมเหมือนกัน ไม่ใช่เฉพาะคนใดคนหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง



บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) รูปแบบการสื่อสารของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 2) อุปสรรคในการสื่อสารของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ประชากร ได้แก่ พนักงานฝ่ายผลิตรายการของสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 จำนวน 174 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม

1. สรุปการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 66.1 อายุระหว่าง 36-40 ปี มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี 93 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 ระดับตำแหน่งงานมีพนักงานแผนกทีมงานละคร 38 คนคิดเป็นร้อยละ 21.8 และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 16 – 20 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7

ตอนที่ 2 รูปแบบการสื่อสารภายในฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3

2.1 รูปแบบการสื่อสารภายในฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 การสื่อสารตามช่องทางเดินของสาร

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารของฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ตามช่องทางเดินของสารเป็นการสื่อสารในระนาบเดียวกัน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมา คือ การสื่อสารข้ามสายงาน มีความคิดเห็นระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.86 และลำดับที่ 3 คือ การสื่อสารจากล่างขึ้นบน มีความคิดเห็นระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.52 และในลำดับสุดท้าย คือ การสื่อสารจากบนลงล่าง มีความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.50

2.2 รูปแบบการสื่อสารภายในฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 การสื่อสารตามสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารแบบวงจรมหาของฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.70 และมีความคิดเห็นในลำดับรองลงมาคือ การสื่อสารแบบวงจรมหา มีความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.47

ตอนที่ 3 อุปสรรคการสื่อสารและข้อเสนอแนะในการสื่อสาร

3.1 อุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 จากผลการศึกษาพบว่าแบ่งออกได้เป็น 4 ด้าน

3.1.1 อุปสรรคด้านผู้ส่งสาร เกิดจากตัวผู้บังคับบัญชา หัวหน้างานและพนักงานขาดการพูดคุยหรือประชุมก่อนการปฏิบัติงาน การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาจะเป็นการสื่อสารทางเดียว พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานระดับล่างไม่กล้าแสดงความคิดเห็น ผู้บังคับบัญชาไม่มีเวลาในการสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาขาดการประเมินประสิทธิภาพในการส่งสารของตนเองรวมถึงการแจ้งข้อมูลข่าวสาร คำสั่ง เนื้อหาในการปฏิบัติงานที่ไม่ชัดเจนจนเกิดความคลาดเคลื่อน

3.1.2 อุปสรรคด้านสาร เกิดจากสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรปริมาณน้อย สารที่ใช้ส่งไม่ครบถ้วน เกิดการล่าช้า เนื้อหายากต่อการรับรู้ ไม่ชัดเจน มีการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาสารบ่อย ข้อมูลข่าวสารไม่แพร่กระจายอย่างทั่วถึงและในบางครั้งเนื้อหาสารมีมากเกินไปเกินความสามารถที่ผู้รับสารจะนำไปปฏิบัติเพียงผู้เดียว

3.1.3 อุปสรรคด้านสื่อ เกิดจาก ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้เครื่องมือสื่อสาร ขาดการประชุมภายในฝ่าย การสื่อสารด้วยวาจาไม่ชัดเจน ผู้บังคับบัญชา หัวหน้างานไม่มีการย้ำเตือนรายละเอียดของสาร ช่องทางในการแจ้งข่าวสารพนักงานมีจำกัด ไม่ครอบคลุมระบบการสื่อสารทางคอมพิวเตอร์ชัดเจนและขาดช่องทางในการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ผู้รับสารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาในการทำงานไม่สามารถที่จะพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาได้

3.1.4 อุปสรรคด้านผู้รับสาร เกิดจาก ความสามารถในการเข้าใจในการแปลความหมายของสารที่ผู้ส่งสารส่งมาไม่เท่ากัน ขาดความขยัน ขาดความใฝ่รู้ที่จะเรียนรู้เพิ่มเติม ขาดความกระตือรือร้น ผู้รับสารบางคนมีความเชื่อมั่นในตนเองสูง ไม่รับฟังคำสั่ง หรือข้อเสนอแนะจากบุคคลอื่นและในการสื่อสารทางเดียวที่มาจากผู้บังคับบัญชาไม่มีการสื่อสารป้อนกลับจากผู้รับสารเท่าที่ควร

3.2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์ สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 จากผลการศึกษาพบว่าแบ่งออกได้เป็น 4 ด้าน

3.2.1 ข้อเสนอแนะด้านผู้ส่งสาร พบว่า ผู้ส่งสารต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานอย่างละเอียดและเพิ่มความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารในการปฏิบัติงาน ผู้ส่งสารที่เป็นผู้บังคับบัญชาควรให้กำลังใจผู้ใต้บังคับบัญชา และรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาและต้องเปิดใจรับฟังด้วยความเป็นธรรม รับรู้ปัญหาของงานร่วมกันกับผู้ใต้บังคับบัญชา และหัวหน้างานควรมีการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร ด้านการปฏิบัติงานให้แพร่หลายมากขึ้น

3.2.2 ข้อเสนอแนะด้านสาร พบว่า ก่อนการปฏิบัติงานทุกครั้งควรมีการประชุม เนื้อหารายละเอียดของสารในการปฏิบัติงาน เนื้อหาที่ใช้ในการสื่อสารควรสื่อสารให้เข้าใจง่าย ตรงประเด็น กระชับ ชัดเจนมีรายละเอียดพอสมควร เนื้อหาของสารควรส่งต่อถึงผู้รับผิดชอบงานนั้นๆ โดยตรงไม่ต้องส่งผ่านคนกลาง และระบุจุดประสงค์ที่ชัดเจนของเนื้อหา จะทำให้ผู้รับสารเข้าใจตรงกันง่ายขึ้นว่าต้องการอะไร

3.2.3 ข้อเสนอแนะด้านสื่อ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานควรมีหมายเลขโทรศัพท์หรือช่องทางการติดต่อระหว่างกันในการปฏิบัติงานของทุกฝ่ายและควรใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการสื่อสาร เช่น e-mail address , Apps line และในการปฏิบัติงานข้างนอกสถานที่ ควรมีวิทยุสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ นอกจากใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารแล้ว ผู้บังคับบัญชาจะต้องมีการใช้ออกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น มีใบแจ้งหมายงานล่วงหน้า มีใบแจ้งงานที่บอกถึงการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เพื่อใช้ยืนยันการสั่งงาน และการแก้ไขมิให้มีการทำงานซ้ำกัน

3.2.4 ข้อเสนอแนะด้านผู้รับสาร พบว่า ผู้รับสารต้องทำความเข้าใจในงานนั้นๆ ก่อนที่จะไปปฏิบัติงาน ควรมีการแสดงความคิดเห็นเพื่อการสร้างสรรค์ผลงาน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นไม่ว่าจะระดับใด ต้องมีการแจ้งหัวหน้างานเพื่อที่จะได้มีการประชุมแก้ไขเพื่อปรับปรุงงาน ผู้รับสารที่มีความแตกต่างกันทางด้านการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีวิธีเลือกการสื่อสารที่เหมาะสมกับตัวเอง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพและผู้ปฏิบัติงานควรมีการพัฒนา และอบรมทั้งในด้านความรู้และการปฏิบัติงานให้ตรงตามความต้องการของผู้บริหาร

2. การอภิปรายผล

2.1 รูปแบบการสื่อสารของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 รูปแบบการสื่อสารตามช่องทางเดินของสาร

ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการสื่อสารของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์ สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารในระนาบเดียวกัน มาเป็นอันดับแรกนั่นคือ มีความคิดเห็นระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทรงลักษณ์ พงษ์สวัสดิ์ (2551) ที่วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัทในเครือ เอเอส กรุ๊ป พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารตามแนวนอนหรือในระนาบเดียวกัน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.52 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาพร ไทยเหนือ (2552) ที่วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่าระดับความคิดเห็นด้านการสื่อสารแบบแนวนอนหรือในระนาบเดียวกัน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.68 รวมถึงยังสอดคล้องกับการวิจัยของกาญจนา โล่ห์ประเสริฐ (2540) ที่ศึกษารูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลตำรวจ พบว่า พยาบาลประจำการมีการสื่อสารแนวนอนหรือในระนาบเดียวกัน มีความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.85

2.2 อุปสรรคของการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์ สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3

อุปสรรคด้านผู้ส่งสาร เกิดจากตัวผู้บริหาร หัวหน้างานและพนักงานขาดการพูดคุยหรือประชุมก่อนการปฏิบัติงาน การสื่อสารจากผู้บริหารหรือหัวหน้างานไปยังพนักงานจะเป็นการสื่อสารทางเดียว พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานระดับล่างไม่กล้าแสดงความคิดเห็น สอดคล้องกับการศึกษาของพรรณปพร โต้ะวิเศษกุล (2551) เรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของหน่วยงานบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัดมหาชน (มหาชน) พบว่า ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรส่วนใหญ่เกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชาสื่อสารมายังพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพียงฝ่ายเดียว และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่กล้าสื่อสารหรือแสดงความคิดเห็นใดๆ มายังผู้บังคับบัญชา ผู้ส่งสารแจ้งข้อมูล คำสั่งเนื้อหาในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจนคลาดเคลื่อน สอดคล้องกับสันติพงษ์ วงศ์เพ็ญทักษ์ (2545 อ้างใน นภาพร ไทยเหนือ 2552) ที่กล่าวว่าผู้ส่งสารเลือกคำที่ไม่มีคุณภาพ คำที่เป็นช้อยกเว้น ขาดการปะติดปะต่อกัน การจัดระบบอย่างไม่ถูกต้อง โครงสร้างของประโยคที่ใช้คำฟุ่มเฟือย การใช้

คำพูดที่กล่าวซ้ำซาก การใช้คำศัพท์เฉพาะอาชีพ ที่ไม่มีความจำเป็นในการส่งสารจึงทำให้ข่าวสารไม่มีคุณภาพชัดเจน (Poorly Expressed Messages) การไม่มีเนื้อหาสาระที่จะทำให้เกิดความชัดเจนขึ้นในตัวของผู้ส่งข่าวสารก็จะมีต่อข่าวสารที่จะแสดงออกมา

อุปสรรคด้านสาร ผลการศึกษาพบว่า เกิดจากเนื้อหาสาระที่เป็นลายลักษณ์อักษร มีปริมาณน้อยและไม่ได้นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาสาระบ่อย เนื้อหาสาระไม่ครบถ้วน ขาดเนื้อหาที่ชัดเจนจึงยากต่อการรับรู้ และในบางครั้งเนื้อหาเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปใช้ สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ(2539) ที่กล่าวว่า ข้อมูลข่าวสารที่มากเกินไป (Informal Overload) บุคคลบางคนอาจคิดว่าเส้นทางของข้อมูลข่าวสารที่มีจำนวนมากและไม่ถูกควบคุม จะช่วยให้คนเอาชนะปัญหาในการติดต่อสื่อสารได้ แต่เส้นทางของข้อมูลข่าวสารที่ไม่ถูกควบคุมอาจมีผลให้ข้อมูลข่าวสารมากมายได้ ซึ่งบุคคลจะตอบสนองข้อมูลข่าวสารที่มากเกินไปได้หลายวิธีคือ ไม่คำนึงถึงความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร มีความล่าช้าของกระบวนการส่งข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลข่าวสารจะถูกกลั่นกรองมากขึ้นจนข้อมูลข่าวสารที่สำคัญอาจถูกบางคนปฏิเสธ หรือเพิกเฉยได้ หลีกเลียงงานที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารเนื่องจากมีงานมากเกินไป นอกจากนี้ข่าวสารไม่มีคุณภาพชัดเจน (Poorly expressed messages) อาจเกิดจากผู้ส่งข่าวสารไม่สามารถให้ความชัดเจนในเนื้อหาของข่าวสาร ซึ่งเกิดจากการเลือกใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสม ขาดความต่อเนื่องและการจัดระบบที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ เป็นความสูญเสียที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ โดยการเอาใจใส่และรอบคอบในการถอดรหัสข่าวสารที่ได้รับ หรือข้อเสนอแนะจากบุคคลอื่น รวมถึงผู้รับสารยังขาดการสื่อสารตอบกลับ ไปยังผู้บริหาร เกิดการล่าช้าในการแจ้งข่าวสาร สอดคล้องกับ สันติพงษ์ วงศ์เพ็ญทักษ์ (2545 อ้างใน นภาพร ไทยเหนือ 2552) ที่กล่าวว่าอุปสรรคในการในการติดต่อสื่อสารประการหนึ่งคือ มีความล่าช้าของข้อมูลข่าวสาร จากการมีข้อมูลข่าวสารมากเกินไป มีการข่าหรือทวนสารหรือความถี่ในการสื่อสารในการแจ้งให้พนักงานได้ทราบน้อย

อุปสรรคด้านสื่อ ผลการศึกษาพบว่า เกิดจากมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารน้อย ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์การสื่อสารน้อย อุปกรณ์ไม่มีความพร้อมในการรับส่งสาร เกิดการชำรุดและมีปริมาณไม่เพียงพอต่อผู้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ พรรณปพร โตะวิเศษกุล (2551) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การของหน่วยงานบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัดมหาชน (มหาชน) พบว่า ปัญหาการสื่อสารภายในองค์การส่วนใหญ่เกิดจากพนักงานบางคนยังไม่มีความรู้ในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เท่าที่ควร

อุปสรรคด้านผู้รับสาร ผลการศึกษาพบว่า เกิดจากผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถในการรับสารที่แตกต่างกันหรือมีความเข้าใจในการแปลความหมายของสารที่ผู้ส่งสารส่งมาไม่เท่ากัน ขาดความขยัน ความใฝ่รู้ที่จะเรียนรู้เพิ่มเติม ขาดความกระตือรือร้น ความเข้าใจในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ผู้รับสารบางคนมีความเชื่อมั่นในตนเองสูงไม่รับฟังคำสั่ง

อุปสรรคจากผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถในการรับสารที่แตกต่างกันนั้น สันติพงษ์ วงศ์เพ็ญทักษ์ (2545 อ้างใน นภาพร ไทยเหนือ 2552) กล่าวว่า ความผิดพลาดของการส่งข่าวสารและความจำไม่ดี (Loss by Transmission and Poor Retention) ในขั้นตอนการส่งข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังคนถัดไป ข่าวสารจะเริ่มมีความถูกต้องน้อยลงเรื่อย ๆ การจำข้อมูลข่าวสารไม่ดียังจะเป็นปัญหาของบุคคลที่ได้รับข่าวสาร ดังนั้น ความจำเป็นในการย้ำข่าวสารซ้ำหลายครั้ง และการใช้ช่องทางหลายช่องทางจึงค่อนข้างจะเข้าใจได้ชัดเจนขึ้น ด้วยเหตุนี้บริษัทจำนวนมากจึงนิยมใช้ช่องทางมากกว่าหนึ่งช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่เหมือนกัน

ส่วนอุปสรรคจากผู้ปฏิบัติงาน ขาดความขยัน ความใฝ่รู้ที่จะเรียนรู้เพิ่มเติม ความกระตือรือร้น ความเข้าใจในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ผู้รับสารบางคนมีความเชื่อมั่นในตนเองสูงไม่รับฟังคำสั่งนั้น ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539) กล่าวว่าข่าวสารที่มากเกินไป (Informal Overload) บุคคลจะตอบสนองข้อมูลข่าวสารที่มากเกินไปได้หลายวิธีคือ ไม่คำนึงถึงความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร มีความล่าช้าของกระบวนการส่งข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลข่าวสารจะถูกกลั่นกรองมากขึ้นจนข้อมูลข่าวสารที่สำคัญอาจถูกบางคนปฏิเสธ หรือเพิกเฉยได้ หลีกเลี่ยงงานที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารเนื่องจากมีงานมากเกินไป

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

3.1.1 บุคลากรของฝ่ายผลิตราชการสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ควรมีการสื่อสารสองทาง ทั้งจากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร และจากผู้รับสารส่งขึ้นไปยังผู้ส่งสาร เป็นรูปแบบการสื่อสารจากข้างบนลงสู่ข้างล่าง และจากข้างล่างขึ้นสู่ข้างบน และ อาจใช้วิธีซักถาม ประชุม เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น และสร้างความเข้าใจในสารนั้น ๆ นอกจากนี้ การสื่อสารตามสัญลักษณ์ ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ วัจนภาษาจะสร้างความถูกต้อง แม่นยำ อวัจนภาษา จะช่วยเสริมสร้างให้ผู้รับสารมีความเข้าใจมากขึ้น ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดี และสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาต้องมีการพัฒนาการสื่อสารที่มีมนุษยสัมพันธ์ โดยการใช้คำพูดที่ชัดเจน อธิบายเหตุผลให้ผู้รับคำสั่งทราบ

ใช้สื่อในการสื่อความหลายชนิด ให้ผู้รับคำสั่งได้มีโอกาสซักถาม ถ้าเรื่องใดมีความสำคัญ ควรมีการกล่าวซ้ำเพื่อจะได้ไม่ลืม ผู้บริหารควรทำตัวเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น

3.1.2 มีการพัฒนาทักษะในการสื่อสารของบุคลากรของฝ่ายผลิตรายการสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 มี โดยผู้สื่อสารจะต้องมีความรู้สึกที่ดี ทั้งความคิด เจตคติ และการกระทำ มีความมั่นใจ ซื่อสัตย์ ในการติดต่อผู้อื่น มีความสามารถในการจะติดต่อกับผู้คนทุกประเภท ในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน มีความสามารถในการเป็นผู้จัดการ เป็นผู้นิเทศงานหรือผู้นำในกลุ่ม เป็นผู้ฟังที่มีคุณค่า มีทักษะในการรับฟัง ความพยายามที่จะช่วยผู้อื่นเรียนรู้ มีความสามารถในการสื่อด้วยภาษาเขียน มีทักษะในการรายงาน และมีความสามารถในการประสานความคิดให้เกิดความพอเหมาะ

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ของรูปแบบการสื่อสารกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตรายการสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3

3.2.2 ควรมีการศึกษารูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของพนักงานทั้งองค์การของสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กาญจนา หาญศรีวรพงศ์ (2551) “ผลกระทบของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย” สาขาการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- กาญจนา โล่ห์ประเสริฐ (2540) “รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสารความพึงพอใจในงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลตำรวจ” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนาการภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์ (2546) *จิตวิทยาทั่วไป* กรุงเทพมหานคร ไทยเจริญการพิมพ์
- เกรียงศักดิ์ เจริญแปง (2551) “การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร สำนักประชาสัมพันธ์เขต 3 กรมประชาสัมพันธ์” สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- เฉลิมพล พันธุ์บัว (2549) “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมด้านแรงจูงใจ และการติดต่อสื่อสารกับบทบาทของผู้บริหารในการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษารุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษามหาบัณฑิต (การศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ชุมพล โพธิวงสานนท์ (2549) “ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารในบริษัท คาร์บี้ แอนด์ โจน จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- ดาริกา จารุวัฒน์กิจ (2539) “ปัจจัยการสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย)” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ทรงลักษณ์ พงษ์สวัสดิ์ (2551) “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัทในเครือ เอเอเอส กรุ๊ป” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- ชิตทิพย์ ชยธวัช (2548) *แม่ไม่บริหาร* กรุงเทพมหานคร ซี.พี.บุ๊ค แสตนด์การ์ด
- ธีรารักษ์ โพธิสุวรรณ (2548) “ความรู้และทักษะในการสื่อสาร” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาบูรณาการวิชาชีพนิติศาสตร์* หน่วยที่ 4 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชานิติศาสตร์

- นภาพร ไทยเหนือ (2552) “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- นพพรรณ อุณหะนันท์ (2546) “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความเชื่อถือได้ของหัวหน้าหรือผู้ปวย การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหรือผู้ปวยและพยาบาลประจำการกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นิตยา เงินประเสริฐศรี (2544) *การสื่อสารรณรงค์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมมนุษย์เน้นการเจาะจงกลุ่ม* เชียงใหม่ สำนักพิมพ์ริ้วเขียว
- พรรณปพร โต้ะวิเศษกุล (2551) “ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของหน่วยงานบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- พัชนี เชษจรรยา และคณะ (2541) *แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ข้าวฟ่าง
- พิเชษฐ์ บุญมี (2544) “การสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์
- เพ็ญภา วัฒนเจษฎากุล (2551) “รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร” กรณีศึกษาบริษัท ชัมมิท อีเล็กทรอนิกส์ คอมโพเน้นท์ จำกัด ฝ่ายผลิต EMS 1 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- พวงรัตน์ เกสรแพทย์ (2543) *การวางแผนกลยุทธ์ของนักศึกษา* กรุงเทพมหานคร สุวริยาสาน
- บุญเลิศ สุกคิด (2554) “ทฤษฎีการสื่อสาร” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาปรัชญานิเทศศาสตร์และทฤษฎีการสื่อสาร* หน่วยที่ 2 หน้า 81-82 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชานิเทศศาสตร์
- _____. (2554) “ทฤษฎีการสื่อสาร” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาปรัชญานิเทศศาสตร์และทฤษฎีการสื่อสาร* หน่วยที่ 2 หน้า 95-96 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชานิเทศศาสตร์
- บำเรอ จรเกตุ (2548) “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับรูปแบบการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

- ประวัติสถานีโอทโททัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 คั่นคืนวันที่ 23 พฤษภาคม 2556 จาก <http://www.thaitv3.com>
- ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548) *จิตวิทยาอุตสาหกรรม* กรุงเทพมหานคร ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ
- ปณัฎดา สังข์แก้ว (2549) “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบและบรรยากาศการสื่อสารภายใน
องค์การกับการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้: กรณีศึกษาบริษัท กฤษดา
นคร จำกัด (มหาชน)” *วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต
(สื่อสารมวลชน) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*
- ภัสวดี นิตินทรสุนทร (2554) “แนวคิดหลักด้านการสื่อสาร” ใน *ประมวลชุดวิชาปรัชญาพิเศษ
ศาสตร์และทฤษฎีการสื่อสาร* หน่วยที่ 1 สาขาวิชานิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ม.ร.ว. สมพร สุทัศน์ีย์ (2551) *มนุษย์สัมพันธ์* พิมพ์ครั้งที่ 9 สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ระวิทย์ บุญสินสุข (2540) “การศึกษาการสื่อสารเพื่อการดำเนินงานภายในบริษัทเงินทุน
อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย” *วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์
และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*
- วรพจน์ บุษราคัมวดี (2552) *เอกสารประกอบการสอนวิชาองค์การและการจัดการ* มหาวิทยาลัย
ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
- วิรัช ภักธิตนกุล (2549) *การประชาสัมพันธ์* พิมพ์ครั้งที่ 11 กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539) *องค์การและการจัดการ* กรุงเทพมหานคร ซีระฟิล์มและ
ไซเทกซ์
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2549) *การสื่อสารเพื่อการจัดการ* กรุงเทพมหานคร ประสิทธิ์กัณฑ์ แอนด์ พรีนติ้ง
- สมยศ นาวิการ (2540) *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร
โรงพิมพ์อักษรไทย
- _____. (2543) *การบริหารพฤติกรรมองค์กร* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991
- สมเดช มุงเมือง (2549) *พฤติกรรมองค์กร* เชียงราย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- สามารถ ตรียศิลานันท์ (2551) “แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารกับประชาชนในเขต
เทศบาล ตำบลหินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา” *สาขาวิชาการปกครอง
ท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น*

- สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2554) *สรุปผลที่สำคัญ การสำรวจความต้องการพัฒนาขีดความสามารถของประชากร พ.ศ. 2554*
กรุงเทพมหานคร สำนักสถิติพยากรณ์ สำนักงานสถิติแห่งชาติ
- เสริมศักดิ์ วิชาสากรณ์ (2521) *พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา* พิษณุโลก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- เสนาะ ดิยาวี (2538) *การสื่อสารในองค์การ* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- _____. (2546) *การสื่อสารในองค์การ* กรุงเทพมหานคร คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- _____. (2546ค) *หลักการบริหาร* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุภวรรณ พวงไกรสร (2550) “ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วิว แอนด์ ซี.เอส.จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- อรรวรรณ ปิลาพันธ์โอวาท (2537) *การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ* กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เอกวิทย์ แก้วประดิษฐ์ (2545) *เทคโนโลยีการศึกษาหลักการและแนวคิดสู่ปฏิบัติ* สงขลา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ
- เอื้อการย์ สันตศิรี (2546) “การสื่อสารกับการรับรู้ต่อการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัทโรงพยาบาลไทยนครินทร์ จำกัด ปัญหาพิเศษ” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา
- อภิขญา อยู่ในธรรม (2554) “การบูรณาการวิชาชีพนิเทศศาสตร์ในองค์กร” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบูรณาการวิชาชีพเพื่อการประยุกต์ใช้ในงานนิเทศศาสตร์* หน้าที่ 3 หน้า 23-24 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชานิเทศศาสตร์

Simpson, J. A., Weiner, E. S. C., Simpson, J. A. ,Weiner, E. S. C. and Oxford University Press.

Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management*. (11th ed). New Jersey: Prentice-Hall.

The Oxford English dictionary. (1989) 2nd ed. New York: Oxford University Press.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

ประวัติสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3



ประวัติสถานวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3

1. ประวัติขององค์กร

บริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด ผู้ดำเนินกิจการสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ได้จดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทจำกัดเมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2510 และได้ยื่นหนังสือลงวันที่ 3 ธันวาคม 2510 ขอร่วมทุนจัดตั้งสถานีโทรทัศน์สีกับบริษัท ไทยโทรทัศน์ จำกัด โดยเหตุผลในการขอเข้าร่วมทุนเพราะตามพระราชบัญญัติ วิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ พ.ศ. 2498 มาตรา 5 ได้บัญญัติว่า “ห้ามมิให้ผู้ใดดำเนินบริการส่งวิทยุกระจายเสียง หรือบริการส่งวิทยุโทรทัศน์เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานผู้ออกใบอนุญาต” เหตุนี้บริษัท ไทยโทรทัศน์ จำกัด จึงได้รับอนุญาตให้ สามารถส่งวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ ตามกฎกระทรวง พ.ศ. 2498 ซึ่งออกตามความในมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติฉบับนี้ ด้วยเหตุนี้ บริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด จึงได้ขอเข้าร่วมทุน โดยอาศัยสิทธิตามกฎหมายที่บริษัท ไทยโทรทัศน์ จำกัด มีสิทธิอยู่

บริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด และ บริษัท ไทยโทรทัศน์ จำกัด ได้ร่วมลงนามในสัญญาดำเนินกิจการส่งโทรทัศน์ ในนามของ “สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3” เมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2511 โดยสาระสำคัญของสัญญาระบุว่า กำหนดให้ บริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด จะต้องให้ผลตอบแทนกับบริษัท ไทยโทรทัศน์ จำกัด คือ

1. ที่ดินไม่น้อยกว่า 6 ไร่ สำหรับเป็นสถานที่ก่อสร้างสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3
2. ที่ดินตามข้อ 1 รวมถึงก่อสร้างและอุปกรณ์การส่งโทรทัศน์ทั้งหมด มีมูลค่าไม่ต่ำกว่า 25 ล้านบาท แต่ข้อเท็จจริงแล้ว บริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด ได้ลงทุนทั้งที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และอุปกรณ์การส่ง โทรทัศน์ เป็นเงินทั้งสิ้น 54.25 ล้านบาท โดยสูงกว่าจำนวนเงินที่กำหนดไว้ในสัญญาถึง 29.25 ล้านบาท โดยที่ดินสิ่งก่อสร้าง และอุปกรณ์การส่ง โทรทัศน์สีเหล่านี้จะต้องตกเป็นกรรมสิทธิ์ของบริษัท ไทยโทรทัศน์ จำกัด ทันทีเมื่อเริ่มมีการส่งออกอากาศ

3. ในระหว่างที่ร่วมดำเนินกิจการตามสัญญาระยะในเวลา 10 ปี นั้น ทางบริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด จะต้องจ่ายเงินค่าตอบแทนให้แก่บริษัท ไทยโทรทัศน์ จำกัด เป็นเงิน 44 ล้านบาท และเงินสวัสดิการให้แก่พนักงานบริษัท ไทยโทรทัศน์ จำกัด อีกปีละ 1 ล้านบาท รวมเป็น 10 ล้านบาท ดังนั้นเมื่อรวมเป็นมูลค่าของเงินที่ต้องจ่ายเป็นค่าตอบแทนรวมเป็นเงินทั้งสิ้น 54 ล้านบาท สำหรับอายุของสัญญา 10 ปี เริ่มนับวันในวันที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ออกอากาศ คือ วันที่ 26 มีนาคม 2513 ดังนั้นสัญญาฉบับนี้จึงมีผลสิ้นสุดในวันที่ 25 มีนาคม 2523 นอกจากการจัดตั้งสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 แล้วยังได้อนุมัติให้จัดตั้งวิทยุกระจายเสียงระบบเอฟ.เอ็ม. ความถี่ 105.5 เมกะเฮิร์ตซ์ ควบคู่กันไปด้วย

สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ได้ทำพิธีวางศิลาฤกษ์ ณ บริเวณกิโลเมตรที่ 19 ถนนเพชรเกษม ขวงหนองค้างพลูเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร เมื่อต้นปี พ.ศ. 2512 พร้อมๆ กับการสอบคัดเลือกบุคลากรไปดูงานที่ สถานีโทรทัศน์ในประเทศญี่ปุ่นอีกด้วย หลังจากนั้นทางสถานีฯ ได้ก่อสร้างอาคารสถานีพร้อมทั้งติดตั้งอุปกรณ์เครื่องส่งโทรทัศน์ ขนาด 25 กิโลวัตต์ 2 เครื่องขนานกัน กำลังรวม 50 กิโลวัตต์ สายอากาศขยาย 13 เท่า กำลังออกอากาศที่ปลายเสา 625 กิโลวัตต์ ทางช่อง 3 ด้วยระบบ CCIR PAL 625 เส้น ความถี่ 54-61 เมกะเฮิร์ตซ์ เสาอากาศเครื่องส่งโทรทัศน์สูง 250 เมตร และติดตั้งเครื่องส่งวิทยุเอฟ.เอ็ม.มัลติเพล็กซ์ กำลังส่ง 10 กิโลวัตต์ ความถี่ 105.5 เมกะเฮิร์ตซ์ เพื่อใช้ในการ ถ่ายทอดเสียงภาษาอังกฤษ รวมถึงการติดตั้งเสาอากาศจนแล้วเสร็จ เมื่อประมาณต้นเดือนมีนาคม พ.ศ. 2513 ใช้งบประมาณเบื้องต้น ไปประมาณ 75 ล้านบาท

อาคารทำการแรกของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวี สีช่อง 3 เป็นตึกสูง 4 ชั้น ตั้งอยู่บนเนื้อที่ 6 ไร่เศษ พร้อมห้องส่ง ขนาดใหญ่ 600 ตารางเมตร 2 ห้อง, ห้องส่งขนาด 500 ตารางเมตร 2 ห้อง และห้องส่งขนาด 110 ตารางเมตร อีก 1 ห้อง โดยห้องส่งแต่ละห้องจะมีห้องควบคุมเฉพาะของตนเอง นอกจากนี้ยังเป็นสถานีโทรทัศน์ เพียงแห่งเดียว ในประเทศไทยที่มีการติดตั้งระบบไฮโครามาในห้องส่ง สูง 7.5 เมตร กว้าง 47 เมตร ใช้ในการทำภาพฉากท้องฟ้า โดยระบบนี้จะทำให้เกิดความชัดลึกและเปลี่ยนสีของฉากได้เสมือนจริง นับเป็นสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งเดียว ในขณะนั้นที่ใช้ระบบนี้ โดยระยะแรกของการออกอากาศให้บริการได้เฉพาะเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียงรวม 18 จังหวัด หรือประมาณ 20.64 % ของพื้นที่ประเทศไทย

ต่อมาวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2513 ทางสถานีฯ ได้ทดลองทำรายการเป็นครั้งแรกโดยบันทึกเทปโทรทัศน์ไว้ แต่มิได้นำออกอากาศจริงจนเมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2513 จึงได้เริ่มทดลองออกอากาศเต็มระบบ 50 กิโลวัตต์ ด้วยเครื่องส่งขนานเป็นครั้งแรก ระหว่างเวลา 19.00-21.00 น. ด้วยรายการภาพยนตร์ และอีก 4 วันต่อมา คือวันที่ 15 มีนาคม 2513 ทางไทยทีวีสีช่อง 3 จึงได้เริ่มทดลองแพร่ภาพออกอากาศโดยเปิดสถานี ตั้งแต่เวลา 09.30 น. และปิดสถานี เวลา 23.55 น. ๗๗๗ ถนนม กิตติขจร นายกรัฐมนตรีในขณะนั้น ได้ให้เกียรติเป็นประธานในพิธีเปิดสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 26 มีนาคม 2513 เวลา 10.00 น. เวลาฤกษ์ ดังนั้นการเริ่มแพร่ภาพออกอากาศอย่างเป็นทางการของไทยทีวีสีช่อง 3 จึงเริ่มขึ้น ณ.วันนี้ สอดคล้องกับอายุของสัญญาที่บริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์จำกัด ทำร่วมกับ บริษัท ไทยโทรทัศน์ จำกัด เพราะในสัญญาฉบับนี้จะเริ่มนับในวันที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ดำเนินการส่งออกอากาศ อย่างเป็นทางการคือ วันที่ 26 มีนาคม 2513 และจะสิ้นสุดลง ในวันที่ 25 มีนาคม 2523 โดยจะรวมไปถึงการได้ออกอากาศวิทยุกระจายเสียง ระบบ FM ความถี่ 105.5 เมกะเฮิร์ตซ์ ควบคู่กันไป โดยมี อาคารสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ 2259 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ กทม.

วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2520 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ขุบเลิกบริษัท ไทยโทรทัศน์ จำกัด และตราพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยหรือ อ.ส.ม.ท. พ.ศ. 2520 ขึ้นมาดำเนินการแทน ตั้งแต่วันที่ 9 เมษายน 2520 เป็นต้นไป เป็นผลให้ บริษัท บางกอก เอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด ผู้ดำเนินกิจการสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 มาเป็นคู่สัญญากับทาง อ.ส.ม.ท. แทน

บริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด ผู้ดำเนินกิจการสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการที่จะให้ประชาชนในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมีความเท่าเทียมกันในการรับทราบ ข่าวสาร สาระ ความรู้ ความบันเทิง ผ่านสื่อโทรทัศน์ด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ จึงได้ร่วมมือกับองค์การสื่อสารมวลชน แห่งประเทศไทย วางแผนขยายเครือข่ายโทรทัศน์ และต่อมาคณะรัฐมนตรีในขณะนั้น ได้มีมติเห็นชอบในหลักการ ดังกล่าว ดังนั้นเมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2530 ทางบริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด จึงได้ลงนามสัญญาขยายเครือข่ายโทรทัศน์ทั่วประเทศกับองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยภายใต้ เงื่อนไขให้ดำเนินการจัดตั้งสถานี เครื่องส่งโทรทัศน์ในส่วนภูมิภาค จำนวน 22 สถานี ให้แล้วเสร็จภายใน 5 ปี แต่ละแห่งจะต้องติดตั้งเครื่องส่ง และอุปกรณ์โทรทัศน์ ให้ออกอากาศได้ทั้งช่อง 3 และช่อง 9 และสถานีเครื่องส่งโทรทัศน์ทั้ง 22 แห่งนี้ จะรับสัญญาณจากสถานีหลักในกรุงเทพมหานครผ่านระบบดาวเทียมอินเทลเซท และเครื่องรับสัญญาณไมโครเวฟจากดาวเทียมขอการสื่อสารแห่งประเทศไทย และได้กำหนดระยะเวลาการดำเนินการและติดตั้ง ให้แล้วเสร็จตามที่กำหนดไว้ในสัญญา 3 ระยะ คือ

1. ระยะที่ 1 : 5 สถานี ได้แก่ สถานีจังหวัดเชียงใหม่, ขอนแก่น, นครราชสีมา, ระยอง และสงขลา กำหนดแล้วเสร็จภายใน 1 ปี 6 เดือน
2. ระยะที่ 2 : 10 สถานี ได้แก่ สถานีจังหวัดอุบลราชธานี, นครสวรรค์, สุโขทัย, เชียงราย, หนองบัวลำภู, สกลนคร, สุรินทร์, สุราษฎร์ธานี, ภูเก็ต และยะลา กำหนดแล้วเสร็จภายใน 3 ปี
3. ระยะที่ 3 : 7 สถานี ได้แก่ สถานีจังหวัดเพชรบูรณ์, ลำปาง, นครศรีธรรมราช, ชุมพร, ประจวบคีรีขันธ์, สระแก้ว และตราด กำหนด แล้วเสร็จภายใน 5 ปี ด้วยสัญญาลับนี้

บริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด จะได้รับสิทธิเป็นผู้ดำเนินการสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสี ช่อง 3 ต่อไปเป็นระยะเวลา 30 ปี ระหว่างวันที่ 26 มีนาคม 2533 ถึงวันที่ 25 มีนาคม 2563 หลังจากที่ได้ลงนามในสัญญาแล้ว ทางคณะผู้บริหารของบริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด เห็นว่าระยะเวลา ดำเนินการก่อตั้งสถานีเครือข่ายให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา 5 ปีนั้นเป็นระยะเวลาที่นานเกินไป จึงเร่งรัด การดำเนินงานตามโครงการให้มีระยะเวลาสั้นลง โดยกำหนดเป้าหมายให้แล้วเสร็จในเวลา 2 ปี จากผลการดำเนิน การตามแผนเร่งรัดนี้เองทำให้สถานีเครือข่ายในส่วนภูมิภาค 5 สถานีของการดำเนินการในระยะแรกสามารถ แพร่ภาพออกอากาศอย่างเป็นทางการได้

เมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2531 จนกระทั่งเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2531 สถานีเครือข่ายในโครงการระยะที่สอง จำนวน 3 สถานี ได้แก่ สถานี จังหวัดอุบลราชธานี นครสวรรค์ และสุโขทัย ได้เริ่มแพร่ภาพออกอากาศส่วนอีก 7 สถานีที่เหลือก็ได้เริ่มแพร่ภาพออกอากาศมาตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2531 ส่วนสถานีเครือข่าย อีก 7 สถานีในโครงการระยะที่สามนั้นก็ได้ทยอยแพร่ภาพออกอากาศมาตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2532 และได้ออกอากาศครบทั้ง 22 สถานี เมื่อเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2532 โดยการดำเนินการติดตั้งให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาเพียง 2 ปี 2 เดือนเท่านั้น มีผลให้สถานีวิทยุโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 ในส่วนกลางและสถานีเครือข่าย 22 สถานี แพร่ภาพออกอากาศครอบคลุมพื้นที่ได้ถึง 405,093 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 80.4 ของพื้นที่ประเทศไทย ประชาชนสามารถรับชมได้ประมาณ 46 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 87 ของประชาชนทั่วประเทศ แต่ยังคงปรากฏว่ามีพื้นที่บางจุดที่รับสัญญาณจากสถานีเครือข่ายไม่ได้ เพราะมีสภาพภูมิประเทศเป็นภูเขาหรือบางพื้นที่ที่รับสัญญาณโทรทัศน์ได้แต่ไม่คืนัก

ดังนั้นเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ดังกล่าว รวมถึงเพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล ที่จะให้ประชาชนทุกคนสามารถที่จะรับสัญญาณโทรทัศน์ได้ บริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด และองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยจึงได้ตกลงที่จะจัดตั้งสถานีเครือข่าย บริการโทรทัศน์ เพื่อเสริมจุดบริการขึ้นอีก 9 สถานีในพื้นที่ จังหวัด ตาก แพร่ ชัยภูมิ เลย น่าน ลพบุรี ระนอง พังงา และสตูล แต่พื้นที่จังหวัดลพบุรีและชัยภูมิ ทางคณะกรรมการประสานงานการจัดและบริหารความถี่ (กบถ.) ในขณะนั้นยังมิได้พิจารณาจัดสรรความถี่ให้ทางองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยจึงได้หารือมายัง บริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด ซึ่งก็ได้ข้อยุติว่าควรดำเนินการเปลี่ยนสถานที่ตั้งสถานีเครือข่าย จากจังหวัดลพบุรีและชัยภูมิเป็นจังหวัด ที่ทาง กบถ. ในขณะนั้นได้อนุมัติความถี่ไว้แล้ว คือ จังหวัดแม่ฮ่องสอนและตรัง แทนสถานีเครือข่ายโทรทัศน์เพื่อเสริมจุดบริการทั้ง 9 แห่งนี้ จึงได้ดำเนินการจนแล้วเสร็จและสามารถแพร่ภาพออกอากาศได้มาตั้งแต่ เมื่อกลางปี พ.ศ. 2534 ซึ่งเป็นผลทำให้สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ที่กรุงเทพมหานครและสถานีเครือข่ายอีก 31 สถานี รวมเป็น 32 สถานี สามารถแพร่ภาพออกอากาศครอบคลุมพื้นที่ได้ถึง 452,093 ตาราง กิโลเมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 89.7 ของพื้นที่ประเทศไทย และสามารถให้บริการประชาชน ได้ถึงประมาณ 52.96 ล้านคน หรือเท่ากับร้อยละ 96.3 ของประชาชนทั่วประเทศไทยและเพื่อเป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการแพร่ภาพออกอากาศ ทางสถานี ฯ จึงได้จัดตั้งสถานีย่อยเพื่อขจัดปัญหาในการรับสัญญาณ ของเขตกรุงเทพมหานครด้วยเครื่องส่งออกอากาศย่านความถี่ UHF ช่อง 60 จำนวน 3 สถานี คือ

1. ที่อาคารจิวเวอร์รี่ เทคเซ็นเตอร์ ถนนสีลม เขตบางรัก
2. ที่อาคารแฟมิลี่ คอมเพล็กซ์ สีแยกสุทธิสาร เขตพญาไท
3. ที่อาคารเอ็มโพเรียมทาวเวอร์ ถนนสุขุมวิท เขตคลองเตย

บริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด ผู้ดำเนินกิจการสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ได้เข้าร่วมอยู่ใน กลุ่มบริษัท บีอีซี เวิลด์ จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นในระหว่างปีพ.ศ. 2538 โดย บริษัท บีอีซี เวิลด์ จำกัด (มหาชน) เป็นการรวมเอาบริษัทในเครือของ “มาลินนท์” เข้าร่วมกลุ่มกัน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงานทางธุรกิจ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 จนถึงปัจจุบัน

จากการที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ออกอากาศด้วยความถี่ย่าน VHF LOW BAND ที่มีความถี่ระหว่าง 54 - 61 เมกะเฮิร์ตซ์ ซึ่งเป็นความถี่ที่ถูกรบกวนได้ง่าย และภาครับมีความซับซ้อน เนื่องจากอยู่ในย่านความถี่ต่ำจึงมีขนาดความยาวคลื่นสูง ทำให้สายอากาศที่ใช้รับสัญญาณมีความยาวและมีน้ำหนัก มากกว่าการรับจากสถานีโทรทัศน์ที่มีความถี่อยู่ในย่าน HIGH BAND คือตั้งแต่ช่อง 5 ถึงช่อง 12 นอกจากนี้เมื่อมีความเจริญเพิ่มขึ้น มีอาคารสูงมากขึ้น จำนวนประชากรเพิ่มขึ้น มีการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นอุปสรรคที่ทำให้คุณภาพการรับชมภาพจากทางสถานีโทรทัศน์ช่อง 3 ลดลงเป็นอย่างมากมาเมื่อเทียบกับ เมื่อการเริ่มออกอากาศใหม่ ๆ

ด้วยเหตุนี้ทางสถานีฯ จึงได้พยายามหาทางแก้ไขปัญหานี้มาโดยตลอด จนเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2535 มติคณะรัฐมนตรีเห็นชอบ ในหลักการให้จัดตั้งเครือข่ายวิทยุโทรทัศน์ย่าน ULTRA HIGH FREQUENCY(UHF) ต่อมากรมไปรษณีย์โทรเลขได้แต่งตั้งคณะทำงานและคณะกรรมการจัดทำแผนความถี่ วิทยุโทรทัศน์ แห่งชาติขึ้น และได้ประกาศใช้แผนดังกล่าวเมื่อปี พ.ศ. 2539 โดยได้จัดสรรความถี่วิทยุโทรทัศน์ในย่าน UHF จำนวน 1 เครือข่ายให้แก่สถานีวิทยุโทรทัศน์ที่ออกอากาศด้วยความถี่วิทยุโทรทัศน์ย่าน VHF LOW BAND ดังนั้นสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 จึงได้มีหนังสือถึงองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย ขอให้คณะกรรมการ กิจการวิทยุกระจายเสียง และวิทยุแห่งชาติ (กทช.) พิจารณาจัดสรรความถี่ ย่าน UHF จำนวน 5 ความถี่ เพื่อใช้แก้ไขปัญหาการรับชมรายการจาก ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2546 คณะกรรมการกิจการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุ โทรทัศน์แห่งชาติ (กทช.) ได้อนุมัติจัดสรรคลื่นความถี่ ย่าน UHF ให้กับสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 เพื่อใช้แทนความถี่ย่าน VHF LOW BAND จำนวน 5 สถานี ได้แก่

1. สถานีหลักที่กรุงเทพมหานคร ออกอากาศทางช่อง 32
2. สถานีจังหวัดเชียงใหม่ ออกอากาศทางช่อง 46
3. สถานีจังหวัดสุโขทัย ออกอากาศทางช่อง 37

4. สถานีจังหวัดนครราชสีมา ออกอากาศทางช่อง 41

5. สถานีจังหวัดสงขลา ออกอากาศทางช่อง 38

สำหรับสถานีหลักที่กรุงเทพมหานครนั้นทางสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ได้มีหนังสือถึง บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) ขอให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) พิจารณาอนุญาตให้ทางไทยทีวีสีช่อง 3 ใช้เสาส่งโทรทัศน์และระบบสายอากาศโทรทัศน์ ร่วมกับ สถานีโทรทัศน์ไอทีวี ณ อาคารใบหยก 2 บริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด และบริษัท ไอทีวี จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมกันลงนามในสัญญาร่วมใช้อุปกรณ์เสาส่งโทรทัศน์และระบบสายอากาศโทรทัศน์ ดังกล่าวข้างต้น เมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2547

สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ได้เริ่มมีการทดลองออกอากาศด้วยระบบ UHF ช่อง 32 เมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2548 และได้แพร่ภาพออกอากาศด้วยระบบ UHF ให้ได้รับชมอย่างเป็นทางการ เมื่อวันศุกร์ที่ 25 มีนาคม 2548 เวลา 09.39 นาฬิกา ซึ่งส่งผลให้ประชาชนที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลรวม 17 จังหวัด ได้แก่ นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสาคร สมุทรสงคราม ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ปราจีนบุรี นครนายก อุทัยธานี นครปฐม ราชบุรี เพชรบุรี สุพรรณบุรี อ่างทอง สระบุรี สามารถรับสัญญาณการออกอากาศทางของทางสถานีฯ ได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น ทางสถานีฯ จึงได้ยกเลิกการออกอากาศด้วยระบบ VHF ไปในเวลาเดียวกัน จากนั้นสถานีเครือข่ายอีก 4 สถานีที่ได้รับอนุมัติจัดสรรคลื่นความถี่ในระบบ UHF ก็ได้ทยอยแพร่ภาพออกอากาศเป็นลำดับไป

นอกจากนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการแพร่ภาพให้ผู้ชมให้ได้รับความพึงพอใจ โดยได้รับสัญญาณภาพและเสียง ที่สมบูรณ์ ชัดเจนยิ่งขึ้น เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2550 ทางสถานีฯ ได้ปรับปรุงติดตั้งอุปกรณ์เครื่องส่งโทรทัศน์ใหม่ แทนเครื่องส่งโทรทัศน์ เดิมทั้งหมด 5 สถานี ได้แก่ สถานีฯ จังหวัดเชียงรายออกอากาศช่อง 8, สถานีฯ จังหวัดลำปางออกอากาศช่อง 6 , สถานีจังหวัดสกลนครออกอากาศ ช่อง 7, สถานีฯ จังหวัดภูเก็ตออกอากาศ ช่อง 11 และสถานีฯ จังหวัดชุมพรออกอากาศช่อง 11 โดยทั้งหมดเป็นเครื่องส่งโทรทัศน์ของบริษัท Rohde & Schwarz ประเทศเยอรมนีซึ่งเป็นเครื่องส่งโทรทัศน์ที่ทำงาน ด้วยระบบ Solid State ระบายความร้อน ของภาคขยายกำลังสูงด้วยของเหลว (Liquid Cooling) คุณสมบัติพิเศษของเครื่องส่งโทรทัศน์รุ่นนี้ ยังสามารถรองรับการปรับเปลี่ยน ระบบออกอากาศจาก Analog เป็น Digital ในอนาคตต่อไป

วันศุกร์ที่ 29 มิถุนายน 2550 สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ยังได้ร่วมลงนามเซ็นสัญญาเช่าช่องสัญญาณ ดาวเทียมไทยคม 2 เพิ่มจากสัญญาเดิมอีก 9 MHz เป็น 1 ทรานส์พอนเดอร์ กับบริษัท ซินแซทเทลไลท์ จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพในการผลิตรายการข่าวของทาง สถานีฯ

ในปี พ.ศ. 2551 ที่ผ่านมา ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ได้ทำการปรับปรุงระบบสายอากาศ ณ สถานีฯ เครื่องข่ายต่างๆ รวมทั้งการปรับเปลี่ยนเครื่องส่งโทรทัศน์ใหม่แทนเครื่องส่งเดิมเพิ่มขึ้นอีก เป็นเครื่องส่งโทรทัศน์ ของบริษัท Rohde & Schwarz ประเทศเยอรมนี เพื่อให้แพร่กระจายคลื่นสัญญาณโทรทัศน์ให้ครอบคลุมพื้นที่ เขตบริการมากขึ้น ทำให้ผู้ชมในเขต 7 จังหวัด ได้แก่ สถานีฯ จังหวัดยะลา ช่อง 9, สถานีฯ จังหวัดสระแก้วช่อง 6, สถานีฯ จังหวัดตราด ช่อง 7, สถานีฯ จังหวัดสุรินทร์ ช่อง 7, สถานีฯ จังหวัดแม่ฮ่องสอน ช่อง 6, สถานีฯ จังหวัดตาก ช่อง 6 และ สถานีฯ จังหวัดตรัง ช่อง 6 ให้ได้รับสัญญาณโทรทัศน์อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ในปี พ.ศ. 2552 นี้ ทางสถานีฯ มีโครงการปรับปรุงสถานีเครื่องข่ายโทรทัศน์จังหวัดสตูล ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้วยการย้ายสถานที่ตั้งสถานีจากพื้นราบในเมือง ขึ้นไปอยู่บนภูเขาในพื้นที่เดียวกันกับสถานีของ อ.ส.ม.ท. และเปลี่ยนระบบสายอากาศใหม่ สถานีจังหวัดสตูลออกอากาศในระบบ UHF ช่อง 55 และโครงการเปลี่ยนเครื่องส่งโทรทัศน์ใหม่แทนเครื่องส่งโทรทัศน์เก่า ที่ผ่านการใช้งานมากเกินกว่า 18 ปี จำนวน 6 สถานี ด้วยเครื่องส่งของบริษัท Rohde & Schwarz ประเทศเยอรมนี ได้แก่ สถานีจังหวัดแพร่ ออกอากาศช่อง 6, สถานีจังหวัดน่าน ออกอากาศช่อง 7, สถานีจังหวัดเลย ออกอากาศช่อง 12, สถานีจังหวัดเพชรบูรณ์ ออกอากาศ ช่อง 11, สถานีจังหวัดระนอง ออกอากาศช่อง 11 และสถานีจังหวัดพังงา ออกอากาศช่อง 6 ทั้งหมดนี้ได้ผ่านความเห็นชอบจาก อ.ส.ม.ท. แล้ว

ปัจจุบันที่ทำการของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ตั้งอยู่ที่ 3199 อาคารมาลีนนท์ทาวเวอร์ ถนนพระราม 4 แขวงคลองตัน เขตคลองเตย กทม. 10110 โทรศัพท์ 0-2262-3333, 0-2204-3333 มี 2 อาคาร อาคาร M1 เป็นอาคารสำนักงาน และอาคาร M2 เป็นอาคารส่วนปฏิบัติการออกอากาศทุกการย่างก้าวเดินตลอดระยะเวลา 42 ปี ที่ผ่านมาของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. นั้น ทางสถานีฯ ยังคงยึดมั่นอยู่ในความตั้งใจจริงในการนำเสนอผลงานการสร้างสรรค์รูปแบบรายการใหม่ๆ การเข้าไปมีส่วนร่วม ในการพัฒนาการสื่อวิทยุโทรทัศน์ของประเทศไทย โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประเทศชาติ และประชาชน มาโดยตลอด (ประวัติสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 : <http://www.thaitv3.com>)

ก้าวต่อไปของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ทางสถานีฯ จะพัฒนาคุณภาพของรายการส่วนต่างๆ ทุกประเภท ให้มีความหลายหลากเพิ่มขึ้น โดยทีมงานผู้ผลิตรายการคุณภาพของทางสถานี โดยเฉพาะการนำเสนอรายการ ประเภทข่าวสาร การนำเสนอภาพยนตร์จากต่างประเทศ รวมถึงการพัฒนาบุคลากรในวงการบันเทิงด้านต่างๆ ให้มีคุณภาพสูงวงการ ทั้งหมดเหล่านี้คือสิ่งที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 จะทำให้สำเร็จสมดังคำกล่าวที่ว่า “คุ้มค่าทุกนาที่ ดูทีวีสีช่อง 3”

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง รูปแบบการสื่อสารของฝ่ายผลิตรายการ สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารของฝ่ายผลิตรายการ สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3” เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาชุดวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิตของ สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3

ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านและตรงกับความเป็นจริงโดยข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเก็บเป็นความลับ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง และกรอกข้อมูลในช่องว่าง

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด

<input type="checkbox"/> 1. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	<input type="checkbox"/> 2. อนุปริญญาหรือ ปวส./ปวท.
<input type="checkbox"/> 3. ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 4. สูงกว่าปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)	
4. ตำแหน่งงาน

<input type="checkbox"/> 1. ผู้จัดการแผนก.....
<input type="checkbox"/> 2. รองผู้จัดการแผนก.....
<input type="checkbox"/> 3. เจ้าหน้าที่ประจำแผนก.....
<input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ)
5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในฝ่ายผลิตรายการ

<input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 1 - 5 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 6 - 10 ปี	<input type="checkbox"/> 4. 11 - 15 ปี
<input type="checkbox"/> 5. 16 - 20 ปี	<input type="checkbox"/> 6. 21 - 25 ปี
<input type="checkbox"/> 7. 25 - 30 ปี	<input type="checkbox"/> 8. 31 - 35 ปี
<input type="checkbox"/> 9. มากกว่า 36 ปี	

ตอนที่ 2 รูปแบบการสื่อสารภายในฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบของการสื่อสาร ในการ
ปฏิบัติงานของท่านมากที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นดังนี้

- | | | |
|---|---------|--------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก |
| 3 | หมายถึง | เห็นด้วยปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อย |
| 1 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อยที่สุด |

ลำดับที่	ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในฝ่ายผลิตรายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	การสื่อสารจากบนลงล่าง ผู้บังคับบัญชาแจ้งข่าวสาร นโยบาย แผนงาน ผลประโยชน์ของ องค์กรให้พนักงานทุกระดับทราบอย่างเท่าเทียมกันโดยวาจา					
2	ท่านเข้าใจความหมายของคำสั่งที่ผู้บังคับบัญชาสั่งมาเป็นวาจา ตรงกัน					
3	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการประชุมเพื่อวางแผน/แก้ไขปัญหา เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นประจำ					
4	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้เข้าใจและตรงตามเป้าหมายของ เนื้อหาสาระที่ผู้บังคับบัญชาสั่งมา					
5	การสื่อสารจากล่างขึ้นบน ท่านสามารถรายงานผู้บังคับบัญชาของท่านได้ทุกเรื่อง ไม่ว่าจะ เป็นความผิดพลาด หรือปัญหาที่เกิดขึ้น					
6	ท่านมีโอกาสนในการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน ตัดสินใจ และ ร่วมกันแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาได้					
7	การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (ต่อ) ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเข้าใจความหมายของเนื้อหาสาระ ที่พนักงานส่งไปตรงกัน					
8	พนักงานสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาด้านการ ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว					

ลำดับที่	ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในฝ่ายผลิตรายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
9	การสื่อสารในระนาบเดียวกัน ท่านมีการพูดคุยโต้ตอบกับพนักงานในระดับเดียวกัน ด้วยความสนิทสนม ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
10	ท่านสามารถปฏิบัติงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเองได้เข้าใจ และตรงตามเป้าหมายของเนื้อหาสาระที่ผู้บังคับบัญชาส่งมา					
11	ท่านเข้าใจความหมายการพูดคุยในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานด้วยกันอย่างทอ้งแท้					
12	การสื่อสารข้ามสายงาน ท่านสามารถติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลการปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานต่างแผนกได้อย่างเข้าใจ					
13	การสื่อสารแบบวิจนภาษา การสั่งงานของผู้บังคับบัญชาของท่านมักใช้การพูดคุยในการติดต่อกับพนักงาน					
14	ผู้บังคับบัญชาแจ้งข่าวสาร นโยบาย แผนงาน ผลประโยชน์ขององค์กร ให้พนักงานทุกระดับทราบอย่างเท่าเทียมกัน โดยลายลักษณ์อักษร เช่น ประกาศ อีเมลล์ บันทึกรายข้อความ					
15	ท่านเข้าใจความหมายของคำสั่งที่ผู้บังคับบัญชาสั่งมาเป็นลายลักษณ์อักษรตรงกัน					
16	การสื่อสารแบบอวิจนภาษา ผู้บังคับบัญชาแสดงออกโดยใช้กิริยาท่าทางพึงพอใจเมื่อท่านสามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและใช้กิริยาท่าทางไม่พึงพอใจเมื่อท่านปฏิบัติงานไม่บรรลุเป้าหมาย					
17	ท่านเข้าใจความหมายของการสื่อสารระหว่างการปฏิบัติงาน โดยการใช้กิริยาท่าทางตรงกับผู้ส่งสาร					
18	เพื่อนร่วมงานแสดงออกโดยใช้กิริยาท่าทางพึงพอใจเมื่อท่านสามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและใช้กิริยาท่าทางไม่พึงพอใจเมื่อท่านปฏิบัติงานไม่บรรลุเป้าหมาย					

**ตอนที่ 3 อุปสรรคการสื่อสารและข้อเสนอแนะของบุคลากรฝ่ายผลิตรายการโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์
ไทยทีวีสีช่อง 3**

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ตามความคิดเห็นของท่านและตรงกับความจริง

3.1 อุปสรรคของการสื่อสารในองค์กรของฝ่ายผลิตรายการสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 มี
อะไรบ้าง

1) ผู้ส่งสาร (คือ ผู้ที่ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับคำสั่ง กฎระเบียบ นโยบายขององค์กร เกี่ยวกับ
วิธีปฏิบัติงาน เช่น ผู้จัดการฝ่าย ผู้จัดการแผนก หัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน)

.....
.....
.....
.....

2) สาร (คือ เนื้อหาของข้อมูลในการปฏิบัติงานหรืออื่นใด)

.....
.....
.....
.....

3) สื่อ (คือ ช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อแจ้งรายละเอียดของเนื้อหาของงาน เช่น ใบแจ้ง
หมายงาน ใบประกาศ แจ้งงานผ่านทางโทรศัพท์ อีเมลล์หรือการพูดคุย)

.....
.....
.....
.....

4) ผู้รับสาร (คือผู้ที่ได้รับข้อมูลหรือรายละเอียดของงานจากผู้ส่งสารแล้วนำข้อมูลที่ได้นำไป
ปฏิบัติ เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ตัวพนักงานเอง หรือเพื่อนร่วมงาน)

.....
.....
.....
.....

3.2 ข้อเสนอแนะในการสื่อสารในองค์การของฝ่ายผลิตรายการสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3
(ด้านผู้ส่งสาร เนื้อหา สื่อ และผู้รับสาร)

.....

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายจิรพงศ์ กลัดเกิด
วัน เดือน ปีเกิด	2 พฤษภาคม 2521
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
ประวัติการศึกษา	นิเทศศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
สถานที่ทำงาน	สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 เลขที่ 3199 อาคารมาลีนนท์ทาวเวอร์ ถ.พระราม 4 แขวงคลองตัน เขตคลองเตย กทม. 10110
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่แผนกแสง ฝ่ายผลิตรายการ

